**Формування майстерності вирішення педагогічних конфліктів**

**Вступ**

У час економічної нестабільності та рецесії, політичних розбіжностей, воєнних конфліктів, соціальної нерівності, реформування та модернізації вітчизняної системи освіти особливого значення набуває проблема конфліктів у педагогічному середовищі. Переважна кількість викладачів не мають достатніх знань, умінь, навичок, особистісних характеристик, що сприяють попередженню та конструктивному розв'язанню конфліктів. Це зумовлює загрозу зниження ефективності всього навчально-виховного процесу та рівня якості освітніх послуг вищого навчального закладу (ВНЗ).

Дослідження конфліктів у освітніх закладах є достатньо актуальним, оскільки вони є моделлю всього суспільства. Наукове вирішення проблеми профілактики конфліктів серед викладачів ВНЗ має важливе теоретичне та практичне значення для завчасного прогнозування потенційних конфліктних ситуацій та професійного управління ними в освітніх організаціях.

Актуальність формування конфліктологічної компетентності як складової професіоналізму педагогів обумовлюється високим рівнем конфліктогенності педагогічного середовища у ВНЗ.

Загальні особливості міжособистісних конфліктів знайшли своє наукове обґрунтування у працях В. В. Кудрявцева, Б. Д. Паригіна, М. М. Обозова та багато інших.

Природа внутрішньоособистісних конфліктів розкрита у працях Ф. Ю. Василюка, О. А. Донченка, Т. М. Титаренка та ін. Сучасними науковцями досліджуються особливості перебігу, причини виникнення, способи попередження та розв’язання конфліктів тощо.

У вітчизняній педагогіці, соціальній психології актуального значення набувають дослідження різноманітних видів конфліктів (О. Я. Анцупов, А. М. Бандурка,Ф. М. Бородін, І. В. Ващенко, Н. В. Грішина, О. А. Донченко, Н. М. Коряк, Г. В. Ложкін, Л. А. Петровська, М. І. Пірен, Н. І. Пов`якель, О. І. Шипілов).

Значна кількість досліджень присвячена вивченню конфліктів у педагогічному процесі. Так, М. М. Рибакова досліджувала основні види педагогічних ситуацій і конфліктів, Н. В. Самоукіна – особливості позицій суб’єктів педагогічного процесу, С. Д. Максименко та Т. Д. Щербан – готовність молодих педагогів до конфліктної взаємодії.

Положення про необхідність конструктивного розв’язання конфліктів і питання їх профілактики у педагогічному процесі розглядаються у працях Л. Березовської, Л. Карамушки, Н. Пов’якель, М. Рибакової, В. Семиченко, Н. Тализіної.

**Метою** дипломної роботи є обгрунтування теоретичних основ і вивчення практичного стану формування майстерності майбутніх педагогів у вирішенні педагогічних конфліктів.

**Завдання дослідження:**

* дослідити історію виникнення поняття «педагогічний конфлікт»;
* розкрити поняття конфлікту;
* розкрити особливості, види, типи і групи педагогічних конфліктів;
* розкрити критерії і показники рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів;
* обгрунтувати педагогічні умови та шляхи вирішення педагогічного конфлікту у взаєминах викладачів і студентів;
* підбити результати дослідження і запропонувати рекомендації для майбутніх педагогів у вирішенні педагогічних конфліктів.

**Об’єкт дослідження** – процес формування майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів.

**Предмет дослідження** – педагогічні умови формування майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів.

Для вирішення поставлених завдань та досягнення мети були використані такі **методи дослідження:**

− теоретичні: вивчення та аналіз психолого-педагогічної літератури для розкриття сутності теоретико-методологічних підходів до проблеми дослідження; теоретичне узагальнення і систематизація, за допомогою яких була надана характеристика проблемного поля дослідження і з’ясована сутність конфлікту;

− емпіричні: педагогічне спостереження, бесіди, анкетування, для визначення рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів.

**Теоретична значимість** дослідження полягає в тому, що проаналізовано історію виникнення поняття «педагогічний конфлікт», зроблено аналіз поняття «педагогічний конфлікт» та аналіз особливостей, видів, типів і груп педагогічних конфліктів.

**Практична значимість** дослідження полягає в розкритті критеріїв і показників, рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів, у визначенні педагогічних умов та шляхів вирішення педагогічного конфлікту, в практичних рекомендаціях щодо вирішення педагогічних конфліктів у взаєминах викладачів і студентів.

Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, шести підрозділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків та списку використаних джерел. Обсяг роботи складає 82 сторінки.

**РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ**

**1.1. Історія виникнення поняття «педагогічний конфлікт»**

Протиріччя в педагогічній взаємодії – один із видів нескінченної низки протиріч, з яких побудовано світ: добро – зло, сила – слабкість, молодість – старість, мрія – реальність, любов – ненависть тощо. Серед них є протиріччя як рушійна сила психічного розвитку («хочу – не можу», «потрібно – не маю можливостей» тощо). У цій низці є також протиріччя в сфері міжособистісних взаємин людей, які є носіями унікального за своїм внутрішнім змістом життя.

У філософському розумінні протиріччя – взаємодія протилежних, взаємно–зворотних сторін і тенденцій предметів та явищ, які водночас перебувають у внутрішній єдності й взаємопроникненні та є джерелом саморуху й розвитку об’єктивного світу та його пізнання. У психологічному розумінні протиріччя – це вияв протилежних інтересів, поглядів, думок; незгода тощо. Соціального протиріччя не виникає тоді, коли:

* людське «Я» пригноблене іншою людиною;
* зовнішні протиріччя переходять у внутрішній план, а індивід не бажає їх вирішувати;
* людина зневажає іншу людину й не хоче вирішувати з нею проблеми.

Коли ж людина є особистістю, суб’єктом, протиріччя неодмінно виникатимуть, адже кожна особистість – індивідуальність. Чи існують протиріччя між викладачем і студентом? Звичайно. Студента, наприклад, треба приймати таким, яким він є. Але це добре, коли студент виконує всі вимоги та в усьому згоден із викладачем. А якщо він у чомусь не погоджується з останнім? Добре й тоді, коли студент – відкрита душа, тоді можна побачити його внутрішній світ, його точку зору, прийняти її, бо людина має право на свою позицію. Але це вже суперечність, а тому вихід із такої ситуації залежить від ставлення викладача до таких розбіжностей, від його вміння психологічно правильно знайти вихід.

У сучасній педагогічній науці конфлікт (лат. conflikтuг–зіткнення), розуміється найчастіше як «зіткнення різноспрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів, виражене в загостреній, жорсткій формі», а також як «гранично загострене протиріччя, пов'язане з гострими емоційними переживаннями»[10, c. 127].

Педагогічні конфлікти – «побічно або безпосередньо пов'язані з навчанням, вихованням дітей, з впливом на психологічний клімат навчального закладу» [ 15, с. б1 ] – є предметом дослідження специфічної галузі педагогічної науки, що знаходиться на самому початку свого становлення, – педагогічної конфліктології. Вона покликана озброїти педагога теоретичними знаннями і практичними вміннями в області конструктивного регулювання конфліктів у педагогічній повсякденності.

Традиційно педагогічна наука розглядала конфліктні ситуації виключно як небажане явище. Аналізуючи причини, проводячи типологію конфліктів, не оформлені ще в окремий напрям, педагогічна конфліктологія розвивалася в руслі стратегії накопичення фактичного матеріалу, що становить основу превентивних дій педагога. Велика частина досліджень будувалася навколо проблеми професійної компетентності вчителя, оскільки вважається, що саме він несе відповідальність за виникнення конфліктних ситуацій в навчальному процесі [ 13 ].

І хоча до цих пір домінує в педагогічному середовищі «конфліктофобія» і стратегія уникнення конфлікту, вже сформувався і набув поширення в суміжних науках, насамперед у психології, конструктивний підхід, що визначає конфлікт як необхідну умову розвитку (Л.С. Виготський, В.C. Мерлін, Б.І. Хасан), а конфліктні прояви – як форму позитивної активності (А.І. Сорокіна). З цієї точки зору, в конфлікті закладено не тільки протиріччя, яке його викликало, а й можливість для його вирішення.

Педагогічна конфліктологія випробувала на собі значний вплив сучасних західних соціологічних і психологічних досліджень Р. Дарендорфа, Л. Козера, К. Левіна. Результатом цих впливів можна назвати відмову від негативного ставлення до конфлікту, від погляду на природу конфлікту інтересів які неминуче приводять до програшу однієї із сторін або, принаймні, взаємних поступок.

У зв'язку з цими поглядами починає змінюватися і термінологія : від терміна «вирішення» конфлікту, що відображає соціологічно помилкову ідеологію, згідно з якою усунення конфліктів можливе і бажано, переходять до поняття «регулювання» (за Р.Дарендорфом), а останнім часом – до терміну «конструктивне управління конфліктом».

Позитивні функції конфлікту, виділені Л. Козером, в роботі «Функції соціальних конфліктів», апеляція до зміни точки зору на конфлікт у книзі «Динамічна адміністрація» як на явище, в якому є і позитивні функції, вплинули на світогляд дослідників у різних областях гуманітарного знання. «Тим самим було позначено наближення кінця епохи конфліктобоязні « [ 20, c. 57 ].

Принцип діалектичного протиріччя має важливе методологічне значення для вирішення освітніх завдань в руслі орієнтованого на продуктивний конфлікт підходу; «... досліднику, що займається проблемами конфлікту в педагогіці, необхідно мати на увазі прогресивне значення конфлікту як носія протиріччя і розглядати будь-які прояви конфлікту в педагогічній дійсності як об'єктивне явище, що має конструктивні для вихованця можливості. Завдання педагога полягає у виявленні виховних, розвиваючих і навчальних можливостей реальної чи модельованої конфліктної ситуації» [ 15, с. 52 ].

Педагогічне діалектичне протиріччя рідко було предметом спеціального дослідження у вітчизняній педагогіці [19]. Адже там, де виявлено педагогічне протиріччя, є велика ймовірність відшукати і педагогічний підхід, стратегію вирішення зазначеного протиріччя і тим самим сформулювати відповідний педагогічний принцип [2, с.9]. В цілому ж, вітчизняна педагогічна наука і суміжні з нею галузі людинознавства завжди стояли на принципах матеріалістичної діалектики.

У теорії вітчизняного виховання протиріччя аналізувалися рідше, тому що передбачалося, що в комуністичному вихованні не існує скільки-небудь серйозних протиріч. І все ж, протиріччя між особистістю і колективом не тільки розкривалося, але і використовувалося у виховних цілях А.С.Макаренко, підкреслюючи, проте, хворобливість і складність такої педагогічного дії [8]. Його ідеї були плідно розвинені Л.І. Новіковою та іншими теоретиками колективістського виховання.

Протиріччя між традиційним способом навчання і виховання та суспільною потребою в творчій особистості стало предметом суспільно–педагогічної дискусії другої половини XX століття в нашій країні. Воно дозволялося в педагогіці співробітництва через принципи гуманізму та творчого підходу до розвитку особистості (Ш.А. Амонашвілі, І.П. Волков, І.П. Іванов, Е.Н. Ільїн, Л.А. та Б.П. Нікітіни, В. А. Караковський, С.М.Лисенкова, В.Ф. Шаталов та ін.)

Сучасна вітчизняна педагогічна наука і практика активно звертаються до зарубіжного досвіду в області демократичної освіти та становлення конфліктної компетентності у здобувачів як необхідної частини загальної комунікативної компетентності. Так, переговорна практика на основі «Методу принципового ведення переговорів» Р. Фішера і У. Юрі стала фундаментом для становлення теорії і практики шкільного посередництва. Вона знаходить застосування в роботі « конфліктологічної служби в школі» (С.В. Баникіна ), в підготовці майбутніх педагогів до вирішення конфліктів та ведення переговорів, до навчання цим навичкам дітей ( Б.І. Хасан, П.А.Сергоманов ). Необхідно відзначити майже нездоланну перешкоду для реалізації підходу в освіті, орієнтованого на навчання дітей та молоді способам продуктивного конфліктування, – це негативне ставлення до конфлікту, т.зв. « конфліктофобія « педагогів.

Таким чином, педагогічна наука повинна визнавати конфліктну природу людини і суспільства, віддати пріоритет у вихованні завданню становлення конфліктної компетентності при орієнтації на глобальні цілі побудови гуманних демократичних відносин у суспільстві і збереження миру на планеті.

Такий підхід у вітчизняній педагогіці не є оформленим як самостійний напрям педагогічної теорії і практики.

Водночас сучасна вітчизняна педагогічна наука стоїть перед необхідністю теоретично осмислити об'єктивно існуючі в педагогічній практиці конфлікти різних типів, визначити принципове ставлення до них, отже, вирішити питання про методи взаємодії з цією реальністю, або « зважитися « на розгляд конфлікту як ситуації навчання та розвитку.

Педагогічна наука має потужні теоретичні передумови для оформлення орієнтації освіти на продуктивний конфлікт. Вона може виступати у вигляді педагогічного підходу, що представляє сукупність теоретико–методологічних установок педагога на використання продуктивного потенціалу конфліктів у оптимізації процесів навчання і виховання молоді.

**1.2.****Поняття конфлікту і його детермінанти**

Розрізняють терміни конфлікт і конфліктна ситуація. Конфлікт (лат. conflicтuг – зіткнення) – зіткнення на індивідуально-психологічному або соціально-психологічному рівнях значущих, конкурентних або несумісних потреб, мотивів, інтересів, цілей, дій і вчинків.

Конфліктна ситуація – протистояння різних інтересів, яке створює грунт для реального протиборства між соціальними суб'єктами.

Важливою характеристикою конфліктної ситуації є наявність предмета конфлікту, але відсутність відкритої активної боротьби. Отже, конфліктна ситуація передує конфлікту, є його основою.

Конфлікти бувають деструктивні і конструктивні. Деструктивний конфлікт не стосується важливих робочих проблем, розділяє колектив на групи і т.д. Конструктивний конфлікт пов’язаний із гострою проблемою і при розв’язанні відкриває можливість вдосконалення. Від вмілого і чуйного педагогічного керівництва залежить, чи виросте протиріччя в конфлікт, чи знайде своє розв'язання у дискусіях і суперечках. Успішне вирішення конфлікту залежить часом від тієї позиції, яку займає педагог по відношенню до неї (авторитарна, нейтральна, уникнення конфліктів доцільне втручання в конфлікт). Керування конфліктом, прогнозування його розвитку і вирішення можна назвати своєрідною «технікою безпеки» педагогічної діяльності.

**1. Учасники конфлікту.** У будь-якому конфлікті основними дійовими особами є люди. Вони можуть виступати у конфлікті як приватні особи (наприклад, у сімейному конфлікті), як офіційні особи конфлікт по вертикалі) або як юридичні особи (представники установ чи організацій). Крім того, вони можуть утворювати різні угруповання й соціальні групи. Ступінь участі в конфлікті може бути різною: від безпосереднього протидії до опосередкованого впливу на хід конфлікту. Виходячи з цього виділяють: основних учасників конфлікту; групи підтримки; інших учасників.

Основних учасників конфлікту часто називають сторонами або протиборчими силами. Це ті суб'єкти конфлікту, які безпосередньо здійснюють активні (наступальні або захисні) дії один проти одного. Протиборчі сторони – ключова ланка будь-якого конфлікту. Коли одна із сторін йде з конфлікту, то він припиняється. Якщо в міжособистісному конфлікті один з учасників змінюється новим, то й конфлікт змінюється також.

**2. Предмет конфлікту.** Боротьба, яка відбувається в конфлікті, відображає прагнення сторін вирішити протиріччя, як правило, на свою користь. У ході конфлікту боротьба може загострюватися і затихати. Предмет конфлікту – це те протиріччя, через якого і заради розв'язання якого сторони вступають у протиборство.

**3. Об'єкт конфлікту.** Об'єкт знаходиться глибше і є ядром проблеми, центром конфліктної ситуації. Тому іноді його розглядають як причину, привід до конфлікту. Об'єктом конфлікту може бути матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якої прагнуть обидві сторони конфлікту. Щоб стати об'єктом конфлікту, елемент матеріальної, соціальної або духовної сфери повинен знаходитися на перетині особистих, групових, суспільних чи державних інтересів суб'єктів, які прагнуть до контролю над ним. Умовою для конфлікту є домагання хоча б однієї із сторін на неподільність об'єкта, бажання вважати його неподільним, повністю володіти ним. Для конструктивного вирішення конфлікту необхідно змінювати не лише його об'єктивні складові, але й суб'єктивні.

**4. Мікро-і макросередовище.** При аналізі конфлікту необхідно виділяти такий елемент, як умови, в яких знаходяться і діють учасники конфлікту, тобто мікро-і макросередовище, в яких виник конфлікт. Важливими психологічними складовими конфліктної ситуації є устремління сторін, стратегії і тактики їх поведінки, а також їхнє сприйняття конфліктної ситуації.

*Структура конфліктної ситуації* складається із внутрішньої і зовнішньої позицій учасників взаємодії та об'єкта конфлікту. Внутрішню позицію учасників конфлікту утворюють мета, зацікавлення й мотиви. Вона безпосередньо впливає на конфліктну ситуацію, перебуваючи немовби «за кадром», і часто не обговорюється у процесі конфліктної взаємодії. Зовнішня позиція учасників конфлікту виявляється в їх мовленнєвій поведінці, віддзеркалюється в їх поглядах. Розрізняння внутрішньої і зовнішньої позиції учасників конфлікту дає змогу побачити за зовнішнім, ситуативним внутрішнє, суттєве.

 Як правило, конфлікт розгортається у таких формах:

1. Негативна натягнутість з виразними ознаками у поведінці – нервова збентеженість, недружелюбний тон, часті скарги й ускладнення, непорозуміння, загальні розбіжності, розгул критики, плітки.

2. Негативна напруга – взаємна роздратованість, виразні розбіжності в думках, напруженість у контактах, прояви невдоволеності, опозиційності, розпалювання інтриг.

3. Відкритий конфлікт – нервові спалахи, пориви, образи, суперечки, намагання досягти свого силовими методами, відкриті прояви непокори, розрив усталених зв'язків.

*Структуру конфлікту* складає сукупність стійких зв'язків між його елементами – учасниками, (суб'єктами) об'єктом, умовами перебігу, предметом конфлікту, мотивами, позиціями сторін.

*Сторони* (учасники, суб'єкти) конфлікту – учасники конфліктної взаємодії, конфліктуючі або протилежні сторони, якими можуть бути окремі індивіди, група або соціальна структура. Поняття «суб'єкт» і «учасник» конфлікту не завжди тотожні. Суб'єктом конфлікту є активна сторона, здатна створити конфліктну ситуацію, впливати на хід конфлікту залежно від своїх інтересів. Суб'єкти конфлікту не є незмінними. Учасник конфлікту може свідомо (або не цілком усвідомлюючи цілі й завдання протистояння) взяти участь у конфлікті, а може проти своєї волі, випадково бути втягнутим у конфлікт. У процесі розвитку конфлікту статуси його учасників і суб'єктів можуть змінюватися.

Часто справжній суб'єкт конфлікту діє приховано, прагне сховатися за діями інших, незадоволених поведінкою офіційного лідера. Для усвідомлення характеру, спрямованості конфлікту необхідно виявити спільне і відмінне у поглядах, позиціях суб'єктів, внутрішні протиріччя кожного.

У конфліктних ситуаціях їх учасники вдаються до різних форм захисної поведінки:

– Агресія (проявляється в конфліктах по «вертикалі», тобто між учнем і вчителем, між вчителем і адміністрацією школи тощо, вона може бути спрямована на інших людей і на самого себе, нерідко приймає форму самоприниження, самозвинувачення) ;

– Проекція (причини приписуються всім оточуючим, свої недоліки бачаться у всіх людях, це дозволяє справитися з зайвим внутрішнім напруженням);

– Фантазія (що не вдається виконати в реальності, починає досягатися в мріях; досягнення бажаної мети відбувається в уяві);

– Регресія (відбувається підміна мети; знижується рівень домагань; при цьому мотиви поведінки залишаються колишніми);

– Заміна мети (психологічна напруга направляється в інші сфери діяльності);

– Витіснення неприємної ситуації (людина неусвідомлено уникає ситуації, у яких зазнав невдачі або не зміг здійснити виконання намічених завдань).

Суб'єкти й учасники конфлікту можуть мати різні ранги, статуси і силу. У конфліктних ситуаціях, як правило, розрізняють такі ранги їх суб'єктів:

– людина, що виступає від свого імені і переслідує власні інтереси;

– індивіди, які захищають групові інтереси;

– структура, сформована з безпосередньо взаємодіючих груп;

– структури, що виступають від імені закону (вищий ранг).

Ранги опонентів відрізняються також наявністю і силою їх деструктивних потенціалів. Доки конфлікт перебуває на стадії зародження, його потенційні суб'єкти мають лише приблизне уявлення про реальну силу протилежної сторони. Тільки з початком конфлікту і в процесі його розвитку конкретизується інформація про силу сторін.

**Об'єкт конфлікту.** Важливим елементом конфліктної ситуації є об'єкт конфлікту – конкретна його причина, мотивація, рушійна сила. Одні об'єкти конфлікту ні за яких умов не можуть бути поділені на частини, а тому володіти ними разом з кимось неможливо, інші можуть бути розділені у різних пропорціях між учасниками конфлікту, ще іншими учасники конфлікту можуть володіти спільно (ситуація «уявного конфлікту»).

Об'єкт конфлікту часто дуже важко виявити, оскільки суб'єкти й учасники конфлікту, переслідуючи свої реальні чи уявні цілі, можуть приховувати, підмінювати мотиви, що спонукали їх до протиборства. Нерідко сторони можуть по–своєму бачити об'єкт конфлікту: для вчителя об'єктом його є дисципліна в класі, для учня – намагання самовиразитись. Усунення конфлікту може розпочатись з об'єднання об'єктів: щоб підтримати дисципліну в класі, учитель доручає учневі цікаву справу, виконуючи яку він задовольняє потребу в самоствердженні.

Маніпулювання об'єктом може принести вигоди одній стороні, істотно ускладнивши позицію іншої. Тому важливо на початку конфлікту з'ясувати його об'єкт, що дається непросто, коли одні протиріччя накладаються на інші або одні причини конфлікту затінюються іншими. Іноді й суб'єкт конфлікту не цілком усвідомлює реальні мотиви протиборства.

Виявлення об'єкта конфлікту є неодмінною умовою його успішного розв'язання. В іншому разі він або не буде усунений (тупикова ситуація), або буде врегульований не цілком, і у суб'єктів залишаться причини для нових зіткнень.

**Умови перебігу конфлікту.** Характер будь-якої суперечки істотно залежить від зовнішнього середовища. На виникнення, розвиток, подолання конфлікту завжди, хоч і по-різному, впливають такі зовнішні умови: просторові (сфера виникнення і прояву конфлікту, умови і причини його виникнення, конкретні форми і результати, засоби і дії, до яких вдаються сторони в конфлікті); часові (тривалість, частота і повторюваність конфлікту, тривалість участі в конфлікті кожної із сторін, особливості етапів розвитку конфлікту); соціально-психологічні (психологічний клімат у групі, тип і рівень взаємодії (спілкування), ступінь конфронтації і психологічний стан учасників, діапазон і рівень залучення до суперечності інтересів різних соціальних груп – сімейних, професійних, статевих, етнічних, національних).

**Предмет конфлікту** охоплює уявлення його учасників про себе (свої потреби, можливості, цілі, цінності та ін.), протилежну сторону (її потреби, цілі, цінності, можливості інших учасників конфлікту та ін.), а також уявлення учасників конфлікту про середовище й умови його перебігу. Аналіз образів конфліктної ситуації пов'язаний з багатьма особливостями учасників конфлікту: позитивністю.негативністю їх уявлень про себе (Я-концепцією), рівнем егоцентризму, самооцінки, домагань; ступенем тривожності, розвитком пізнавальних процесів; сформованістю рефлексії й навичок спілкування.

**Мотиви конфлікту.** Рідко конфлікт є спонтанним неусвідомленим зіткненням сторін. Як правило, його суб'єкти (учасники) керуються чітко ідентифікованими мотивами конфлікту – внутрішніми спонукальними силами у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань.

**Позиції конфліктуючих сторін** – зміст їхніх претензій, вимог та умов їх розв'язання, бажаних результатів. Кожен конфлікт має свою динаміку розвитку – раптову або поступову зміну відносин між учасниками, що залежить від характерологічних особливостей, значущості переслідуваних ними цілей, факторів, що на них впливають.

Починається конфлікт зі свідомих і активних дій однієї сторони на шкоду іншій. При цьому інша сторона, усвідомлюючи зміст і спрямованість цих дій, вдається до певних заходів у відповідь, тобто починає відповідні дії проти ініціатора конфлікту. Отже, конфлікт завжди починається як двостороння чи багатостороння дія, закінчення може мати різні форми й наслідки, та обов'язковою його умовою є припинення протилежно спрямованих дій.

Стадії наростання конфлікту характеризується наростанням напруженості у відносинах потенційних суб'єктів конфлікту. У конфлікт переростають лише ті протиріччя, які усвідомлюються його потенційними суб'єктами як несумісні й загострюють напруженість у їх взаємовідносинах. Характерними причинами, що зумовлюють посилення напруженості у педагогічному колективі, є реальні обмеження інтересів, потреб, цінностей; неадекватне сприйняття змін; неточна або перекручена інформація про реальні чи вигадані факти, події та ін.

Одним із джерел конфлікту є незадоволеність, накопичення якої посилює соціальну напруженість. Найчастіше напруженість у педколективі проявляється через групові емоції. Перевищення оптимального рівня напруженості переростає у конфлікт. Однак напруженість не завжди є провісником конфлікту, оскільки стимулює нейтралізування його причин. Передконфліктна стадія у своєму розвитку долає наступні кроки:

– виникнення суперечностей, посилення недовіри і напруженості у взаємовідносинах, пред'явлення односторонніх чи взаємних претензій, нагромадження образ;

– прагнення довести правомірність своїх домагань і звинувачень противника у небажанні вирішувати спірні питання «справедливими» методами, замикання на власних стереотипах, поява упередженості й ворожості;

– руйнування структур взаємодії, перехід від взаємних звинувачень до погроз, посилення агресивності, формування «образу ворога», налаштованість на боротьбу.

**Стадія розвитку конфлікту** визначається початком відкритого протистояння сторін, є результатом конфліктної поведінки – дій, спрямованих на захоплення, утримання об'єкта конфлікту або змушування опонента до відмови від своїх цілей чи до їх зміни. Така поведінка може бути активно-конфліктною (виклик); пассивно-конфліктною (відповідь на виклик), конфліктно-компромісною, компромісною.

Залежно від установок і поведінки сторін конфлікт набуває певної логіки розвитку, нерідко створюючи додаткові причини для його поглиблення і розростання. На цій стадії його розвиток охоплює такі основні фази:

1) перехід з латентного стану у відкрите протиборство сторін. Конфлікт ще є локальним: боротьба ведеться обмеженими ресурсами, існують реальні можливості для його припинення і розв'язання проблеми іншими методами;

2) подальша ескалація протиборства. Для досягнення своїх цілей і блокування дій супротивника сторони використовують нові ресурси, упустивши можливості знайти компроміс. Конфлікт стає некерованим і непередбачуваним;

3) апогей конфлікту. Конфліктуючі сторони мовби забувають його істинні причини і цілі, намагаючись завдати максимальних втрат противнику.

Тривалість та інтенсивність конфлікту залежать від цілей і установок сторін, ресурсів, засобів і методів ведення боротьби, реакції на конфлікт середовища, пошуку консенсусу та ін.

**Вирішення конфлікту.** На цій стадії можливі різні варіанти розвитку подій: очевидна перевага однієї сторони є передумовою нав'язання слабшому опоненту своїх умов припинення конфлікту; продовження боротьби до цілковитої поразки однієї зі сторін; затягування боротьби через дефіцит ресурсів; взаємні поступки сторін внаслідок вичерпання ресурсів для боротьби; припинення конфлікту під дією третьої сили.

Конфлікт у колективі триватиме, доки не буде створено умов для його припинення: усунення об'єкта конфлікту; заміна одного об'єкта іншим; усунення однієї сторони конфлікту; зміна позицій однієї зі сторін; зміна характеристик об'єкта і суб'єкта конфлікту; одержання нової інформації від об'єкта; недопущення безпосередньої чи опосередкованої взаємодії учасників; вироблення учасниками узгодженого рішення.

Післяконфліктний період охоплює такі два етапи, як часткова нормалізація відносин (відбувається за наявності негативних емоцій, переживань, обмірковувань своєї позиції, корекції самооцінок, домагань, ставлення до протилежної сторони; загострюється відчуття провини за свої дії в конфлікті, однак негативні настанови заважають нормалізувати відносини) і цілковита нормалізація відносин (настає після усвідомлення сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії, чому сприяють подолання негативних настанов, продуктивна участь у спільній діяльності, встановлення довіри).

Одним із ефективних засобів «блокування» конфлікту є переведення його з площини комунікативної взаємодії у предметно-дійову. Наприклад, помітивши наростання напруженості між двома учнями, бажано доручити їм відповідальну справу, яка поглине «негативну енергію». Та якщо конфлікт уже розгорівся, потрібно, щоб він реалізувався, після чого настане стадія згасання. Виховна корекція ефективна після «вихлюпування» учасниками конфлікту емоцій, появи у них почуття провини, співчуття, навіть каяття. Тоді доречні виховні бесіди, з'ясування причини конфліктів.

***Типологія конфліктів:***

– «Справжній» – коли зіткнення інтересів існує об'єктивно, усвідомлюється учасниками і не залежить від будь–л. легко змінюється фактора;

– «Випадковий або умовний» – коли конфліктні відносини виникають через випадкові, які легко піддаються зміні обставин, що не усвідомлюється їх учасниками. Такі відносини можуть бути припинені в разі усвідомлення реально наявних альтернатив;

– «Зміщений» – коли сприймаються причини конфлікту лише опосередковано пов'язані з об'єктивними причинами, що лежать в його основі. Такий конфлікт може бути вираженням істинних конфліктних відносин, але в якийсь символічній формі;

– «Невірно приписаний» – коли конфліктні відносини приписуються не тим сторонам, між якими розігрується дійсний конфлікт, провокується зіткнення в групі супротивника.

– «Прихований» – коли конфліктні відносини в силу об'єктивних причин повинні мати місце, але не актуалізуються;

– «Помилковий» – конфлікт, що не має об'єктивних підстав і що виникає в результаті помилкових уявлень чи непорозумінь.

Для вивчення конфліктів використовується весь арсенал основних психологічних методів, який включає спостереження, вивчення документів, експертизи, опитування, аналіз результатів діяльності тощо.

Існують певні апробовані психологічні технології розв'язання конфліктів:

* виявлення реальних причин конфліктів;
* визначення проблеми конфлікту;
* виявлення реальних і прихованих учасників конфлікту;
* аналіз, визначення частоти й тематики інцидентів;
* подолання конфліктної ситуації, яка передбачає вирішення нагромаджених суперечностей, які містять у собі причину конфлікту;
* подолання інциденту тощо.

Прогнозування конфліктів тісно пов'язане з їх діагностикою та попередженням. Без основного прогнозу не можливо запобігти конфліктної ситуації.. Прогноз – це розрахунок з певною вірогідністю місця та часу виникнення конфлікту, який базується на психологічному діагнозі всіх компонентів конфлікту.

Прогнозування конфлікту передбачає виявлення:

* сигналів конфлікту (ступінь напруження та дискомфорту в колективі (групі), частоту їхньої появи, потенціали їхньої конфліктогенності та вірогідності стимуляції ними конфлікту);
* проблеми, аналіз її причин і можливостей розв'язання;
* напрямку розвитку конфліктної ситуації;
* складу учасників розгортання конфлікту та їхню готовність до подальшого провокування й поглиблення конфлікту;
* суть інциденту, його спроможності як детонатору конфлікту.

Таким чином, прогнозування конфлікту потребує аналізу і знань структурних компонентів конфлікту, їхніх психологічних особливостей, стану кофліктогенності проблемної ситуаці. Для прогнозування та психодіагностики конфліктів важливо правильно сформулювати та поставити діагноз самої конфліктної ситуації, яка породжує конфлікт. Подальшим кроком у прогнозуванні конфліктів є виявлення тенденцій до зміни проблемної ситуації, розвиток суперечності й, отже, проведення всебічного аналізу.

**1.3. Особливості виникнення педагогічних конфліктів**

У конфліктах, що виникають між викладачем і студентом або групою загалом, потрібно враховувати юнацьке прагнення до самоствердження, за яким прихований пошук самого себе, який проте часто не усвідомлюється. Самостверджуватися можна не тільки агресивною поведінкою, а й протистоянням агресії, що свідчить про вищий рівень розвитку особистості та наявність конструктивних засобів вирішення конфліктів.

 Будь–який конфлікт має спонукати кожну сторону конфлікту до пошуку результативного виходу з конфліктної ситуації та прийняття ефективного рішення, яке сприяє викоріненню проблеми. Також потрібно пам’ятати про вікові психологічні особливості юнацького віку. Це вік активного входження в доросле життя, засвоєння всього розмаїття соціальних ролей, опанування майбутньої професійної діяльності.

Проте кризи і суперечності юнацького віку в поєднанні з високим інтелектуальним навантаженням та інтенсивним студентським життям часто призводять до підвищення рівня емоційності. моральної вразливості й образливості. Цей конфліктогенний стан, з одного боку, посилюється невисоким соціальним статусом студента, рівнем його суспільного визнання, а з іншого – недостатнім життєвим досвідом, неадаптованістю поведінки в нових, складних умовах ВНЗ. Конфліктна ситуація може бути спровокована також невдоволенням студента собою, почуттям своєї неповноцінності або, навпаки, думками про свою винятковість, бажанням посісти гідне місце серед однолітків.

Педагогічні конфліктні ситуації за своєю природою мають суттєві особливості:

* суб’єкти конфліктних ситуацій неоднакові за соціальним статусом (викладач – студент), що обумовлює різну поведінку;
* суб’єкти конфліктних ситуацій відрізняються за віком і мають різний життєвий досвід, неоднаковий ступінь відповідальності;
* суб’єкти конфліктних ситуацій нерівні за освіченістю, у них різне ро­зуміння явищ і їхніх причин;
* суб’єкти конфліктних ситуацій мають різні можливості вирішення життєвих і професійних проблем.

У зв’язку з цим викладач зобов‘язаний брати на себе відповідальність за управління конфліктною педагогічною ситуацією, усувати протиріччя, не руйнуючи педагогічної взаємодії і не впливаючи негативно на педагогічний процес.

**Педагогічний конфлікт може мати наступні види:**

1. Внутрішньоособистісний (вдображає боротьбу приблизно рівних за силою мотивів, потягів, інтересів особистості);
2. Міжособистісний (характеризується тим, що діючі особи прагнуть реалізувати у своїй життєдіяльності взаємовиключні цілі);
3. Груповий (відрізняється тим, що конфліктуючими сторонами виступають соціальні угруповання, які переслідують несумісні цілі і перешкоджають один одному на шляху їх здійснення);
4. Особистісно–груповий (виникає у випадку невідповідності поведінки особистості груповим нормам та очікуванням).

Прогнозування конфлікту передбачає виявлення проблеми породженої протиріччям. Далі встановлюється напрямок розвитку конфліктної ситуації. Потім визначається склад учасників конфлікту, їх мотиви, ціннісні орієнтації, відмінні риси і манери поведінки. Нарешті, аналізується зміст інциденту.

*Сигналами, що передують конфлікту вважаються наступні:*

1. Криза (у ході кризи звичайні норми поведінки втрачають силу, і людина стає здатною на крайнощі);
2. Непорозуміння (викликається емоційною напругою учасників, що призводить до спотворення сприйняття);
3. Інциденти (якась дрібниця може викликати тимчасове хвилювання або роздратування, але це дуже швидко проходить);
4. Напруга (стан, що спотворює сприйняття іншої людини і вчинків його дій, почуття змінюються на гірше, взаємовідносини стають джерелом безперервного занепокоєння, дуже часто будь-яке непорозуміння може перерости в конфлікт);
5. Дискомфорт (інтуїтивне відчуття хвилювання, страх, які важко висловити словами).

Педагогічно важливо відслідковувати сигнали, що свідчать про зародження конфлікту. На практиці важливішим є не стільки усунення інциденту, скільки аналіз конфліктної ситуації. Інцидент можна заглушити шляхом «натиску», тоді як конфліктна ситуація зберігається, приймаючи затяжну форму і негативно впливаючи на життєдіяльність колективу.

Конфлікт не можна ігнорувати, його треба вивчати. Ні колектив, ні особистість не можуть розвиватися безконфліктно, наявність конфліктів є показником нормального розвитку. Вважаючи конфлікт ефективним засобом виховного впливу на особистість, вчені вказують, що подолання конфліктних ситуацій можливе тільки на основі спеціальних психолого-педагогічних знань і відповідних їм умінь.

Конфліктна ситуація є загостренням протилежних поглядів, цінностей та цілей і може виникати також у педагогічному процесі, у взаєминах викладача і студентів. Наприклад, викладач повинен дотримуватися психологічного правила взаємин – приймати студента таким, яким той є. Це не дуже важко робити, якщо студент сумлінно виконує всі покладені на нього обов’язки, коли він «щира душа», відвертий у педагогічному спілкуванні, повідомляє про те, у чому він не погоджується з викладачем.

 Але є також студенти, які на заняттях особливої комунікативної активності не виявляють, уникають соціальних контактів із викладачем, усамітнені, приховують свої почуття, навчаються без інтересу – їм усе байдуже. Є також такі студенти, які відверто починають протидіяти викладачеві, протиставляють свою думку і доводять стосунки до серйозного загострення – виникає конфлікт-конкуренція. Г.С. Костюк зазначав: якщо метою викладача є не конкуренція зі студентами, а досягнення згоди, то в результаті успішного управління конфліктною ситуацією (ми можемо тоді назвати її творчою, яка має дієву силу) виграє кожен, бо зіткнення думок породжує істину.

Істина – це не думка більшості, а постійний процес пошуку і відкриття, який виникає тоді, коли ми обговорюємо власні думки й погляди з іншими людьми, шукаємо глибше розуміння якихось ідей.

Педагогічні конфліктні ситуації за своєю природою мають суттєві особливості, зокрема, такі:

– суб'єкти конфліктних ситуацій неоднакові за соціальним статусом(викладач – студент), що визначає також різну їхню поведінку;

– суб'єкти конфліктних ситуацій відрізняються за віком і мають різний життєвий досвід, у них неоднаковий ступінь відповідальності;

– суб'єкти конфліктних ситуацій нерівні за освітою, у них різне розуміння явищ і їхніх причин;

– суб'єкти конфліктних ситуацій мають різні здатності та культуру, щодо вирішення життєвих та професійних проблем у ситуації конфлікту.

У зв'язку з цим педагогічна конфліктна ситуація розглядається й оцінюється з різних точок зору. Часто вони виникають тому, що одна стороназосереджується на меті, яку потрібно досягнути, а інша – на неминучих длясебе втратах. Така конфліктна ситуація нагадує суперечку про склянку, яканапівпорожня чи напівповна.Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка. Під динамікою розвитку конфлікту розуміється раптова або поступова зміна відносин міжвзаємодіючими сторонами, що залежить від специфіки їхніх міжособистіснихвідносин, характерних особливостей учасників і значимості переслідуваних ними цілей із урахуванням чинників, які впливають на них [3, с.214].

Будь-який педагогічний конфлікт треба розглядати в динаміці:

– виникнення конфліктної ситуації;

– усвідомлення конфліктної ситуації;

– перехід до конфліктної поведінки;

– розв'язання конфлікту як кінцева стадія.

М.М.Рибакова виділяє такі три типи потенційно-конфліктогенних педагогічних ситуацій:

– конфлікти діяльності, які можуть виникати з приводу виконанняпедогагічних завдань, оцінювання успішності, позаурочної діяльності,проблемних ситуацій, коли учасники педагогічного процесу не виявляютьготовності оперативно виправити власну помилку тощо;

– конфлікти поведінки – здебільшого виникають з приводу порушенняправил і норм поведінки у вищої школі та поза нею (у гуртожитку, вгромадських місцях); найчастіше це порушення норм спілкування, агресивна,недоброзичлива поведінка;

– конфлікти взаємин – виникають у сфері емоційно-особистіснихстосунків викладачів і слухачів (курсантів); постають на ґрунтінедоброзичливих стосунків як наслідок постійних попередніх конфліктів,результатів діяльності та поведінки, вчинків; вони створюють взаємноупереджене сприйняття сторонами, які конфліктують один з одним [5, с.23].

Серед багатьох панує думка про небажаність конфліктів, оскільки він розглядається як ознака неефективної діяльності організації, невмілогоуправління, тому вважалось обов’язковим запобігати конфліктам.А сучасний менеджмент наголошує на бажаності конфліктів і потребуєвмілого керівництва ними, оскільки конфлікти є дійовим засобом виявуальтернативних поглядів, позиції сторін, додаткової інформації. Конфлікт незавжди має позитивний характер, супроводжується негативними емоціями,може заважати задоволенню потреб працівника і досягненню метинавчально–виховного процесу. Проте, конфлікт дає виявити різноманітністьпоглядів, приховані потреби, стратегічні цілі та плани на майбутнє.

У процесі конфлікту його учасники розкривають один одного, знаходять можливі точки зіткнення та узгодження своїх поглядів та інтересів. Щоб спрямувати конфлікти у конструктивне русло, необхідно вміти їханалізувати, розуміти причини їх виникнення і можливі наслідки. Залежно від ефективності управління конфліктною ситуацією, його наслідки можуть бути конструктивними (позитивними) і деструктивними (негативними).

Він є конструктивним, якщо: є джерелом ідей, основою для початку дискусії і вирішення певного питання; покращує стосунки між особами; дає змогу зняти напруженість; і повніше розкрити свої можливості й відчути власну причетність працівників до вирішення проблеми; стимулює до пізнання інтересів, цінностей, позицій; сприяє інтеграції, об’єднанню опонентів, встановленню стабільності у колективі; супроводжує формуванню наукових напрямів, сприяє розвитку і змінам в організації.

Конфлікт є деструктивним, якщо він: зумовлює почуття невдоволеностіу колективі, зниження продуктивності спільної діяльності; відволікає осіб відвирішення важливих завдань; погіршує співпрацю у майбутньому; посилює напруженість і ворожість між опонентами; сприяє послабленню взаємодіїміж сторонами конфлікту [3, с.213].

Педагогічний конфлікт може мати деструктивний і конструктивний характер.

Деструктивні його функції такі:

– психологічний дискомфорт;

– емоційна нестабільність і невпевненість;

– заважає досягненню спільної мети;

– підриває авторитет викладача і студента (слухача) в очах один одного;

– виникає ворожість, негативні емоційні стани;

– знижується ефективність праці, особливо в умовах співробітництва.

Проте можна виокремити такі конструктивні аспекти педагогічногоконфлікту.

Він:

– сприяє самоаналізу поведінки і діяльності сторін конфлікту;

– допомагає збагнути свої інтереси та інтереси протилежної сторони;

–сприяє усвідомленню своїх взаємин із суб'єктами педагогічноївзаємодії;

– забезпечує психологічні передумови для самовдосконалення;

– приймається оптимальне педагогічне рішення [4, с.2б4].

Педагогічний конфлікт – найгостріший спосіб розвитку і подолання значущих суперечностей у педагогічному середовищі, що виникають увзаємодії учасників педагогічного процесу (викладачів, студентів,адміністрації), який, зазвичай, супроводжується негативними емоціями тапотребує розв'язання і злагодження

.Ознаки педагогічного конфлікту:

– контакти викладача зі студентами зводяться до мінімуму, збільшуєтьсясоціальна дистанція педагогічного спілкування, сторони уникаютьнеформальних взаємин;

– під час розмови кожен відстоює свої інтереси, наміри, цінності, які незбігаються з інтересами, цінностями іншої сторони;

– виникає навіть психологічний антагонізм між викладачем і студентом(слухачем), кожен намагається «брати верх», перемогти без врахуванняінтересів іншого;

– об'єктивна причина конфлікту переноситься на особу, з якою конфліктують, тобто конфлікт набуває суб'єктивного характеру.

Якщо такий педагогічний конфлікт викладач придушує силою свогоавторитету, він може набути або внутрішнього суб'єктивного характеру, абоперетвориться у відкриту протидію по лінії «викладач – студент (слухач)». Ось чому педагогічні конфлікти треба своєчасно вирішувати та небажано їх допускати [4, с.2б5].

Вивчення різних точок зору щодо педагогічних конфліктів дає змогу стверджувати, що багато вчених визнають педагогічний процес

«конфліктогенним» за своєю діяльністю. Це пов'язано з цілим рядом факторів:

1. По-перше, як зазначає Е.І.Крішбаум, педагогічний процес характеризується рольовою і позиційною асиметрією його учасників. Це проявляється в тому, що викладач і учень, перебуваючи в єдиній системі суспільних відносин, реалізують їх по-різному: для одних педагогічний процес виступає як професійний вид діяльності, для інших – як навчальна діяльність [1, с.48].
2. Друга особливість пов'язана з різницею в ролях: однієї категорії учасників приписується роль носія соціально значимого досвіду, соціально цінних якостей та здібностей, а за іншою категорією закріплюється роль потенційного реципієнта цього досвіду.
3. Відмінності між викладачем і студентом часто обумовлені приналежністю до різних субкультур, психофізіологічними особливостями, притаманними різним віковим групам, індивідуальними особливостями онтогенезу.
4. Ситуації в педагогічному процесі характеризуються великим ступенем невизначеності, багатозначності, багатовимірності, неструктурованістю. Працюючи в аудиторії викладач, як правило, знаходиться в сильному психічному напрузі. Таке підвищене нервово – психічне навантаження сприяє підвищенню ймовірності дезадаптивной регуляції інтелектуальної та емоційної сфери.
5. Ще один фактор виникнення конфліктів, що характерний для країни в період соціально-економічної нестабільності – зміна соціального статусу викладача в суспільстві, коли в соціальній і повсякденній побутовій сфері до нього не має поваги. Тобто викладач, з одного боку, формально суб'єкт формування інших суб'єктів, а з іншого – суб'єкт, у якого в суспільстві низький соціальний статус.

Що стосується навчальної діяльності студентів, то слід зазначити, що вона істотно відрізняється від навчальної діяльності в школі. Аналізуючи саму навчальну діяльність, автори часто відзначають, що вона вимагає великих витрат часу і енергії, які найчастіше призводять до перевантажень організму. Однак саме студентський вік – 18-25 років – характеризується найвищим рівнем таких показників, як м'язова сила, швидкість реакції, моторна спритність, швидкісна витривалість і ін. Як правило, в цьому віці досягають максимуму в своєму розвитку не тільки фізичні, але і психологічні властивості і функції: сприйняття, увага, пам'ять, мислення, мова, емоції і почуття. Особливо бурхливо в період навчання у ВНЗ йде розвиток спеціальних здібностей. Ці факти дозволяють зробити висновок про те, що даний період життя максимально сприятливий для навчання і професійної підготовки.

Розглядаючи причини конфліктів, відзначимо, що більшість авторів збігаються на таких причинах як неадекватність та несправедливість оцінки знань студентів. Такої точки зору дотримується В.І.Курбатова, яка вважає, що у таких ситуаціях суб'єктивної стороною можуть виступати необ'єктивні претензії студента на більш високу оцінку і суб'єктивність викладача, що занижує оцінку студенту [2, С.192]. В.О. Сухомлинський та М.М. Рибакова підкреслюють, що головна причина це несправедливість по відношенню до студента. Вони вважають, що конфлікт у педагогічній діяльності часто виявляється як прагнення викладача затвердити свою позицію і як протест студента проти несправедливого покарання, неправильної оцінки його діяльності [3,4]. Інший автор, С.І.Теміна вважає, що основною проблемою, яка викликає педагогічний конфлікт, є проблема дисципліни [5, С. 52]. Більшість конфліктів між викладачем і студентом проходить при «свідках» – навчальній групі. В результаті в таких конфліктах сильнішим стає бажання учасників «зберегти своє обличчя», що призводить до того, що сторони займають жорсткі позиції. Ймовірно, саме цією специфікою пояснюється велика кількість деструктивних конфліктів у навчальній діяльності.

1. Присутність інших студентів робить їх зі свідків учасниками, а конфлікт набуває виховний сенс і для них; про це завжди доводиться пам'ятати викладачу..
2. Різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів.
3. Професійна позиція вчителя в конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу в його розв'язанні та на перше місце зуміти поставити інтереси учня як особистості, що формується. Слід зазначити, що, існує пряма залежність між вирішенням конфлікту (рівнем його успішності) і тією позицією, яку займає педагог по відношенню до конфлікту.
4. Всяка помилка вчителя при вирішенні конфлікту породжує нові проблеми і конфлікти, в які включаються інші здобувачі.
5. Конфлікт в педагогічній діяльності легше попередити, ніж успішно розв'язати.

Вважаємо, що найбільш ефективною взаємодія педагога і студента(слухача) виявляється в разі орієнтації обох сторін на співпрацю. Хоча, як показує педагогічна практика, наявність спільної мети ще не гарантує відсутності різних труднощів і протиріч в її організації та здійсненні.

Відображенням цих протиріч між учасниками спільної діяльності є міжособистісний конфлікт. Він являє собою якусь ситуацію взаємодії учасників, які або переслідують взаємовиключні або недосяжні одночасно обома сторонами цілі, або прагнуть реалізувати у своїх взаєминах несумісніцінності та норми.

Педагогічна практика показує, що протікання конфлікту у педагогічній ситуації складається з трьох фаз:

1 фаза – гострий початок з явним порушенням соціально цінних норм іцінностей одним з учасників конфліктної ситуації;

2 фаза – відповідна реакція – суперника, від форми та змісту якоїзалежить результат конфлікту;

3 фаза – відносно швидка і радикальна зміна існуючих норм і цінностейу двох різних напрямках – покращення чи погіршення раніше сформованихвідносин.

Для ВНЗ характерними є конфлікти діяльності та конфлікти взаємин учасників педагогічного процесу, які перешкоджають нормальному педагогічному спілкуванню, адже спричиняють непорозуміння між співрозмовниками, ворожнечу, кривду, спробу довести тільки свою правоту тощо.

Якщо виник педагогічний конфлікт, ним уже пізно керувати, а потрібно вирішувати, що є єдино правильним, але нелегким шляхом до згоди. Насамперед слід з’ясувати конфліктну поведінку студента (слухача), яка виявляється в таких проявах:

– порушення навчальної дисципліни;

– грубощі, зухвала поведінка;

– незгода і критика будь-яких пропозицій викладача;

– ігнорування педагогічних вимог, ухиляння від виконання завдань та ін.

Як наслідок, у них на 70% знижується розумова працездатність, більшість із них перестає працювати, відмовляється виконувати навчальні завдання, ігнорує вимоги викладачів. Для їх усунення педагогу слід знати стадії розвитку:

– незадоволення (розкладом, обсягом самостійної навчальної роботи, часом занять, розпорядженням викладача тощо). Це стадія потенційного формування суперечностей норм, цінностей, інтересів, поглядів, думок тощо;

– суперечності переходять на рівень реальних взаємин викладача істудентів;

– виникає протидія (ігнорування вимог – «не буду!», роздратованість, підвищення рівня реактивної тривожності);

– протиборство — всі сили спрямовані на іншу людину, розриваються зв'язки, виникає образа, зневага тощо;

– виникає інцидент — зіткнення неприємного характеру (викладач іде вдеканат скаржитися на студента, відмовляється від спілкування з ним, уникаєвзаємин із групою тощо). Конфлікт потребує вирішення [4, с.2бб].

Отже, викладачу слід знати, що передумовою виникнення конфлікту є створення в соціальній системі потенціалу напруженості, який об’єктивується в реальну напруженість, матеріалізуючись в соціальні очікування, позиції, конкретні дії студентів (слухачів). Це приводить до їх формування суб’єктів конфліктної ситуації, які може ініціювати конфліктну ситуацію.

Конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності в цінностях, інтересах, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і студентів (слухачів), або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

Для переростання конфліктної ситуації в конфлікт необхідним є зовнішній вплив, поштовх чи інцидент (привід), який педагог не має право допускати.

Конфлікт стає психологічною реальністю для учасників з моменту виникнення інциденту, тобто ситуація взаємодії, що дозволяє його учасникам усвідомити наявність об’єктивної суперечності в їх інтересах іцілях.

Інцидент також характеризує активізацію дій однієї зі сторін,спрямовану на досягнення її цілей, що зачіпає інтереси іншої. Виникнення конфлікту є єдністю об’єктивних і суб’єктивних умов.Конфліктна ситуація є об’єктивною умовою (причиною) виникнення конфлікту, а конфліктогени – суб’єктивною.

Конфліктогени – слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щобобразити, принизити опонента, вивести його з себе. У зв’язку з цимконфлікти можуть бути викликані лише самими конфліктогенами. Вони немають під собою об’єктивного підґрунтя, але їх виникнення призводить доворожості та розбрату між учасниками педагогічного процесу. Їхпсихологічною основою є низький рівень моральності та культури, невмінняволодіти собою. Зокрема це невдалі висловлення, обмежений лексичнийзапас, брак тактовності, делікатності, проникливості, недостатнє володіннямеханізмами взаєморозуміння.

Психологи поділяють конфліктогени на три групи:

– прагнення до зверхності;

– прояви агресивності;

– прояви егоїзму [1, с.37].

Відомі фахівці в галузі управлінської психології К.Томас та Р.Кілменвиділяють п’ять основних стратегій (стилів поведінки) в конфліктних ситуаціях: пристосування, компроміс, співробітництво, уникнення, конкуренція [б, с.183].

Ці стратегії успішно можна використовувати у педагогічному середовищі. Серед цих стратегій найбільш допустимою в педагогічному середовищі є співробітництво, оскільки є необхідність інтеграції та зближення точок зору. Основна ціль – набуття спільного досвіду роботи вконкретної ситуації. Враховуючи, що розв’язання конфлікту передбачає усунення причин, толише стиль співробітництва реалізує таке завдання повністю. При ухилянні та поступливості розв’язання конфліктів відкладається, а сам конфлікт переходить у приховану форму.

Компроміс може дати лише частковевирішення конфліктної взаємодії, оскільки залишається достатньо великазона взаємних поступок, а причини повністю не ліквідовуються. Реальна поведінка суб’єктів педагогічного процесу в конфлікті незводиться лише до одного із зазначених стилів, а містить певним чиномелементи усіх стилів поведінки. Важливо зрозуміти, що кожний з названих стилів ефективний лише за певних умов. Треба вміти адекватно використовувати кожен з них і робити свідомий вибір, ураховуючи конкретні обставини. Найкращий підхід визначається конкретною ситуацією. За певних умов педагогічний конфлікт можна використати як джерело життєвого досвіду, самоорганізації та самовиховання.

**Висновки до розділу 1**

Готовність до діяльності у конфліктних ситуаціях – одна з умов організації педагогічно доцільної взаємодії у системі «викладач – слухач». За змістом педагогічного рішення можна з’ясувати глибину проникнення викладача у сутність педагогічних проблем, якість аналізу педагогічних ситуацій, їх осмислення і розуміння. Оцінка якості прийнятих рішень допомагає визначити рівень професійної майстерності викладача.

Відносини викладачів і студентів – одна з найважливіших проблем педагогіки, якій присвячено значну кількість досліджень педагогів і психологів. Незважаючи на це, багато що в ній залишається неясним і, зокрема, – питання про те, як залежать ці відносини від вікових психологічних особливостей дітей і студентів.

Педагогічне спілкування – не безтурботна, безконфліктна взаємодія, оскільки пов'язане з подоланням міжособистісних суперечностей, неузгодженості потреб, які постійно виникають, почуттів, думок, прагнень, цілей.

Комунікативна компетентність викладача проявляється у використанні протиріч і конфліктів у вдосконаленні особистісного розвитку студента, свідомій відмові від будь-якого виявлення насильства над ним. Головне – вміння приймати конструктивні рішення в кризові моменти спілкування, творчо використовувати різноманіття педагогічних технологій.

**РОЗДІЛ ІI. ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ МАЙСТЕРНОСТІ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ**

**2.1. Критерії і показники рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів**

Формування майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів може ефективно реалізуватися завдяки впровадженню педагогічних умов, перевірка яких стала основою проведення педагогічної діагностики. Нами було проведено педагогічну діагностику у якій взяли участь 30 здобувачів вищої освіти Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля.

Загалом педагогічна діагностика охоплювала такі етапи науково–педагогічного пошуку: констатувальний, формувальний, контрольний. На констатувальному етапі педагогічної діагностики у було уточнено критерії і показники рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів, підібрано діагностичний інструментарій, проведено констатувальні заміри рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів; проаналізовано результати.

На формувальному етапі зреалізовано теоретично обґрунтовані педагогічні умови формування майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів в процесі професійної підготовки. На контрольному етапі проаналізовано результати сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів, перевірено ефективність педагогічних умов. На всіх етапах педагогічної діагностики застосовувалися як авторські методи дослідження, так і ті, що представлені в психолого-педагогічній літературі:

1. Спостереження за процесами, що відбуваються в студентській групі (міжособистісні стосунки, згуртованість колективу, конфліктні ситуації, механізмами висунення лідерів тощо).

2. Самоаналіз та самооцінювання. Використання аналізу для визначення студентами власних сильних та слабких сторін, можливостей та загроз, тобто внутрішніх і зовнішніх факторів, що сприяють або утруднюють вирішення конфліктів.

3. Опитування майбутніх педагогів з метою з’ясування розуміння ними значущості формування майстерності вирішення педагогічних конфліктів в процесі професійної підготовки з метою успішного здійснення професійної діяльності; виявлення того, що повинен знати та вміти майбутній педагог для конструктивного вирішення конфліктів.

4. Анкетування для виявлення конфліктогенних ситуацій, а також визначення мотивів, ціннісних орієнтацій студентів в умовах конфлікту.

б. Використання тестів із метою виявлення рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів, зокрема:

* «Патохарактерологічного діагностичного опитувальника» A. Личка;
* проективного тесту «Ділові ситуації» Н. Хитрової;
* тестів «Оцінювання рівня конфліктності особистості», «Стиль вирішення конфліктів», «Визначення поведінки в умовах конфлікту», представлених Д. Райгородським.

8. Активні та ситуативні методи роботи зі студентами (діагностичні й навчальні вправи, рольові та ділові ігри, групові дискусії та дебати, «мозкові штурми», аналіз проблемних ситуацій) із метою виявлення рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів у змодельованій професійній діяльності.

До критеріїв і показників рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів віднесено такі:

* мотиваційно-ціннісний – спрямованість на конструктивне вирішення конфлікту;
* когнітивно-практичний – знання та вміння, необхідні для якісного здійснення професійної діяльності в умовах конфлікту;
* контрольно-корегувальний – стійка конфліктологічна позиція.

Для реалізації завдань дослідження важливо виокремити та охарактеризувати рівні сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів у майбутніх педагогів. Аналіз психолого-педагогічних джерел виявив низку характеристик рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів. Так, І. Козич [4] виокремлює такі:

* інтуїтивний – пошук шляхів вирішення конфліктних ситуацій за допомогою систематичних проб і помилок (студенти діють неусвідомлено);
* репродуктивний – робота студентів за підказкою та алгоритмами;
* творчо–репродуктивний – вибір адекватних засобів та прийомів відповідно до конфліктної ситуації;
* творчий – пошук нових методик, засобів, прийомів, інструментування.

Теоретично значущим для нашого дослідження є висновки С. Романова [9], який визначив такі рівні сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів:

* оптимальний (високий) – вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації залежно від умов протікання конфлікту або навіть зміна стратегії в процесі конфліктної взаємодії;
* формальний (середній) – вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації за «шаблоном»;
* імпульсивний (низький) – вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації неусвідомлено, спираючись більше на емоції, ніж на раціональність та зваженість.

 Як засвідчує аналіз наукових джерел, більшість дослідників дотримуються позиції наведених вище класифікацій та характеристик рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів, які, крім того, представлено в дослідженні Н. Мухаметової [8].

Науковець визначає наступні рівні:

* незадовільний – недостатньо глибокі знання; вміння підібрати стратегію поведінки відповідно до конфліктної ситуації, що склалася, вміння конструктивно взаємодіяти в стандартних і нестандартних конфліктних ситуаціях виражені слабо;
* ситуативно-достатній – наявність основних знань, відповідні вміння виражені достатньо;
* оптимальний-ґрунтовні знання, відповідні вміння виражені добре.

Аналіз психолого-педагогічних джерел із проблеми дослідження дав змогу виокремити високий, середні та низький рівні сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів майбутніх педагогів, а також надати їм певної змістової характеристики.

**Високий рівень** передбачає постійне виявлення спрямованості на конструктивне вирішення конфлікту:

* розуміння конфлікту як природного явища, невід’ємного елемента суспільного життя; ціннісне ставлення до міжособистісних стосунків, сприйняття іншої сторони конфлікту як партнера, готовність до діалогічної взаємодії, подолання розбіжностей та непорозумінь, пошук шляхів спільного вирішення конфлікту;
* ґрунтовні й гнучкі знання з різних галузей наук щодо сутності, природи та способів вирішення конфліктів;
* сформовані конфліктологічні вміння (комунікативні, перцептивні, прогностичні, креативні, саморегуляції), що застосовуються на практиці;
* стійкість конфліктологічної позиції: здатність усвідомлювати себе суб’єктом комунікації та майбутньої професійної діяльності, самовдосконалюватися, виявляти об’єктивні та суб’єктивні чинники, що призводять до конфліктів, проектувати конкретну роботу з усунення перешкод у стосунках з іншими людьми.

 Важливо також відзначити, що майбутній педагог з високим рівнем сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів усвідомлює зміст складових професійної діяльності, необхідність конфліктологічної підготовки для її якісного здійснення, вміє розпізнавати й запобігати конфліктам, долати їх наслідки, обирати оптимальні стратегії поведінки в складних ситуаціях; здатний до адекватного самоаналізу й самооцінки, може об'єктивно оцінити власні дії в умовах конфлікту; прагне до постійного самовдосконалення з метою конструктивної взаємодії з іншими людьми.

**Середній рівень** характеризується ситуативним виявленням спрямованості на конструктивне вирішення конфлікту:

* невміння відразу розпізнавати позитивний вплив конфлікту, а розуміння його як можливості, готовності до конструктивної діалогічної взаємодії є ситуативним;
* недостатньо повні та гнучкі знання з різних галузей наук щодо сутності, природи та способів вирішення конфліктів;
* неповною мірою сформовані конфліктологічні вміння, виникнення труднощів у процесі застосовування вмінь на практиці;
* стійкість конфліктологічної позиції виявляється ситуативно, необхідна допомога в подоланні перешкод, що утруднюють конструктивне вирішення конфліктів.

Зауважимо, що у фахівця із середнім рівнем уявлення про необхідність конфліктологічної підготовки з метою ефективного виконання професійних обов’язків недостатньо сформоване; у нього наявний достатній рівень знань, умінь та навичок для конструктивного вирішення конфлікту, проте йому не завжди вдається їх реалізувати в практичній діяльності; емоції в конфліктній ситуації можуть переважати над раціональною поведінкою; особа загалом здатна до адекватного самоаналізу й самооцінки, проте робота із самовдосконалення відбувається несистемно.

**Низький рівень** характеризується тим, що майбутні викладачі майже не виявляють спрямованості на конструктивне вирішення конфлікту, ставляться до нього як до негативного явища, позитивна міжособистісна взаємодія не має цілеспрямованого характеру; вони мають поверхові знання щодо сутності, природи та способів вирішення конфліктів, несформовані конфліктологічні вміння, а труднощі, що виникають під час конфлікту, не пов’язують із відсутністю відповідних умінь; не здатні долати перешкоди, що утруднюють конструктивне вирішення конфліктів; потребують постійної допомоги у вирішенні конфліктних ситуацій.

Проаналізуємо рівні сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів за *мотиваційно-ціннісним критерієм*.

Основними показниками мотиваційно–ціннісного критерію є:

* спрямованість на конструктивне вирішення конфлікту;
* розуміння конфлікту як природного явища, невід’ємного елемента суспільного життя;
* ціннісне ставлення до міжособистісних стосунків, сприйняття конфлікту як партнера, готовність до діалогічної взаємодії, подолання розбіжностей та непорозумінь;
* спільний пошук шляхів рішення конфлікту.

Діагностика рівнів сформованості мотиваційно-ціннісного критерію проводилася на основі спостереження, анкетування, опитування, тестування. Як свідчить аналіз результатів спостережень, опитування, тестування, проективних методів, у більшості студентів спрямованість на конструктивне вирішення конфлікту виражена неповною мірою (ситуативно) як в діагностикаальній, так і в контрольній групах. Також виявлено, що мотивація студентів у конфліктній ситуації має конформний (уникнення проблем, нестійке бажання вирішувати конфлікт) або прагматичний (особистісна зорієнтованість у конфлікті, прагнення здобути певні переваги, схвалення з боку інших) характер. Тому, на наш погляд, формування конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів за мотиваційно-ціннісним критерієм потребує відповідної цілеспрямованої роботи.

Визначимо та проаналізуємо рівні сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів за *когнітивно-практичним* критерієм. Сформованість когнітивно-практичного компонента майстерності вирішення педагогічних конфліктів визначається такими показниками, як:

* сукупність інтегрованих знань щодо сутності, природи та способів вирішення конфліктів;
* конфліктологічні вміння (комунікативні, перцептивні, прогностичні, креативні, саморегуляції).

Показниками якості знань майбутніх педагогів стосовно сутності, природи та способів вирішення конфліктів є повнота як правильне та повне розуміння понять і термінів, що розкривають суть конфлікту, та гнучкість як застосування знань у новій ситуації. Вибір означених показників зумовлений тим, що відповіді на запитання разом із висловленням власної точки зору потребує обізнаності з багатьох галузей наук, що вивчають конфлікт, та здатності ці знання інтегрувати.

Узагальнені результати вимірювання якості засвоєння інтегрованих знань щодо сутності, природи та способів вирішення конфліктів (повнота, гнучкість) і порівневого їх засвоєння майбутніми фахівцями, що здійснювалися за допомогою тестування, опитування, виконання вправ на засвоєння знань про конфлікт, групових дискусій та дебатів, в яких виявляються конфліктологічні вміння, аналізу проблемних ситуацій та варіативних способів їх розв’язання, свідчать про те, що молоді бракує системних знань про конфлікт та здатності інтегрувати знання про нього з різних навчальних дисциплін, що пояснюється багатьма причинами.

На основі спостережень виявлено, що більшість студентів звикли до поверхового сприйняття й короткочасного заучування розрізнених відомостей, здобутих із різних джерел, зокрема з мережі Інтернет; до репродукції, а не творчого застосування знань, з опорою на представлені зразки, дослівне відтворення інформації, знаходження готових (однозначних) відповідей на поставлені запитання; не вміють переосмислювати та перетворювати навчальний матеріал, самостійно ставити запитання до прочитаного, почутого або побаченого.

Результати вимірювання рівнів сформованості майстерності вирішення педагогічних конфліктів майбутніх педагогів на констатувальному етапі педагогічної діагностики демонструють переважно середній та низький рівні сформованості конфліктологічних умінь майбутніх педагогів. Це, на наш погляд, не зможе забезпечити якісного здійснення професійної діяльності в умовах конфлікту. Дотримуючись логіки дослідження, визначимо та проаналізуємо рівні сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів контрольно-коригувальним критерієм.

Основними показниками контрольно-коригувального компонента конфліктологічної компетентності є: стійкість конфліктологічної позиції – здатність усвідомлювати себе суб’єктом комунікації та майбутньої професійної діяльності, самовдосконалюватися, виявляти об’єктивні та суб’єктивні чинники, що призводять до конфліктів, проектувати конкретну роботу з усунення перешкод у стосунках з іншими людьми.

Результати виявлення ступеня стійкості конфліктологічної позиції майбутніх педагогів на констатувальному етапі педагогічної діагностики за допомогою таких інструментів, як «Патохарактерологічний діагностичний опитувальник», анкетування, дають можливість зробити висновок, що ступінь стійкості конфліктологічної позиції майбутніх педагогів є недостатнім для конструктивного вирішення конфліктів, усвідомлення себе суб’єктом комунікації та майбутньої професійної діяльності.

**2.2. Педагогічні умови та шляхи вирішення педагогічного конфлікту у взаєминах викладачів і студентів**

Пpoвeдeний aнaлiз пcиxoлoгo-пeдaгoгiчниx дocлiджeнь дoзвoляє кoнcтaтyвaти, щo пeдaгoгiчнi yмoви cлiд poзyмiти як oбcтaвини, вiд якиx зaлeжить i нa ocнoвi якиx вiдбyвaєтьcя цiлicний пpoдyктивний пeдaгoгiчний пpoцec пpoфeciйнoï пiдгoтoвки фaxiвцiв, щo oпocepeдкoвyєтьcя активністю ocoбиcтocтi.

Oтжe, пoняття «пeдaгoгiчнi yмoви» визнaчaємo як cyкyпнicть oб’єктивниx мoжливocтeй, пoв’язaниx iз opгaнiзaцiєю нaвчaльнo-виxoвнoгo пpoцecy y ЗВО, змicтoм, фopмaми тa мeтoдaми нaвчaння, мoжливicтю ypaxyвaння й oцiнювaння iндивiдyaльнo-пcиxoлoгiчниx якocтeй майбутніх пeдaгoгiв, щo зaбeзпeчyють ycпiшнicть фopмyвaння майстерності вирішення педагогічних кoнфлiктiв.

Узaгaльнивши тeopeтичний i пpaктичний aнaлiз дocлiджyвaнoï пpoблeми, нaми дoвeдeнo, щo фopмyвaння майстерності вирішення педагогічних кoнфлiктiв нeoбxiднo пoчинaти з пepшoгo poкy нaвчaння, тoмy щo caм пpoцec фopмyвaння кoлeктивy (згypтyвaння, бopoтьбa зa лiдepcтвo, вибyдoвyвaння взaємин i т. д.) пoчинaєтьcя з мoмeнтy зapaxyвaння aбiтypiєнтiв дo нaвчaльнoгo зaклaдy.

З ypaxyвaнням дocвiдy фopмyвaння гoтoвнocтi мaйбyтнix пeдaгoгiв дo дiяльнocтi з вирішення педагогічних кoнфлiктiв y ЗВО, виклaдeниx y пpaцяx iншиx дocлiдникiв, ми визнaчили cyкyпнicть пeдaгoгiчниx yмoв для opгaнiзaцiï нaвчaльнo-виxoвнoгo пpoцecy.

Дoдaткoвo впpoвaджeннi пeдaгoгiчнi yмoви дoзвoлять мaкcимaльнo знизити нeгaтивний вплив cyпepeчнocтeй тa тpyднoщiв пcиxoлoгo-пeдaгoгiчнoгo xapaктepy.

Kpiм цьoгo, для opгaнiзaцiï poбoти з фopмyвaння майстерності вирішення педагогічних конфліктів дo вpaxoвaнo вимoги дo piвня ïx пpoфeciйнoï пiдгoтoвки, a тaкoж мeтy, зaвдaння, фopми, мeтoди i зacoби opгaнiзaцiï нaвчaльнo-виxoвнoгo пpoцecy в yмoвax ЗВО.

Дo пeдaгoгiчниx yмoв, якi cпpияють фopмyвaнню майстерності вирішення педагогічних кoнфлiктiв у майбутніх пeдaгoгiв, вiднocимo:

1. *Cmuмyлювaння poзвumкy в мaŭбymнix coцiaльнux neдaгoгiв внympiшньoï мomuвaцiï дo кoнcmpyкmuвнoгo вpeгyлювaння ŭ вupiшeння кoнфлiкmiв;*
2. *Пoemanнe зacвoєння мaŭбymнiмu neдaгoгaмu кoнфлiкmoлoгiчнux знaнь i фopмyвaння y нux вiдnoвiднux yмiнь i нaвuчoк;*
3. *Збaгaчeння змicmy npaкmuчнoï niдгomoвкu мaŭбymнix neдaгoгiв cneцiaльнuмu знaннямu щoдo cymнocmi, cmpyкmypu, фyнкцiŭ i мexaнiзмiв конфліктів ïx nonepeджeння i poзв’язaння;*
4. *Cmвopeння cnpuяmлuвoгo coцiaльнo-ncuxoлoгiчнoгo клiмamy для зaбeзneчeння фopмyвaння дocвiдy кoнcmpyкmuвнoгo вupiшeння кoнфлiкmнux cumyaцiŭ*.

Основний шлях впливу на конфліктуючих – переконання. Задача арбітра переконати протиборчі сторони, тому що конфлікт шкодить усім його учасникам і колективу в цілому. Після чого розкрити справжній об'єкт конфлікту і вказати шлях його вирішення на принциповій основі. Одночасно ведеться індивідуальна робота з обома протиборчими особами або угрупованнями. Тільки в крайньому випадку створюється ситуація загального обурення поведінкою однієї або обох конфліктуючих сторін.

У складних випадках перед початком роботи з примирення сторін корисно попередньо проаналізувати ситуацію. Для цього необхідно встановити учасників і ініціаторів конфлікту, виявити, які цілі вони переслідують, чиї інтереси і яким чином порушені, яке ставлення інших членів колективу до ситуації, що склалася. Недостатня попередня підготовка, непродумане рішення можуть посилити те, що трапилося, різко ускладнити вихід із конфлікту.

Вирішити конфлікт легше не суперечкою, не викриттям винуватців, а доброзичливим, співчутливим, тактовним ставленням до обох ворогуючих сторін. Адже знайоме раніше, вперше почуте або побачене зазвичай справляють більше враження. Відмовитися від нього, від того, у що раніше повірив, з чим згоден дуже непросто. І, намагаючись довести свою правоту, людина починає придумувати виправдання, чіплятися за самі нелогічні з них, як потопаючий за соломинку, придумувати для самого себе доводи, що дозволяють вірити в те, до чого він вже звик. І тому найкраще, спростовуючи невірну точку зору, неправильну позицію, не бути категоричним. Прибрати вольові нотки в голосі. Не вживати слова «безсумнівно, «звичайно», вираження «Ви не праві», «Цього не може бути», замінюючи їх м'якими «Мені здається», «Ви мене майже переконали, але давайте перевіримо факти».

У тих випадках, коли переконання не допомагає, використовують прямі і непрямі способи виходу з конфліктної ситуації.

Прямий шлях ліквідації наслідків конфлікту.

По черзі запросивши до себе обидві конфліктуючі сторони, старший з метою виявлення справжнього об'єкта конфлікту пропонує кожному викласти суть і причини зіткнення. При цьому він просить наводити тільки сухі факти, не допускаючи їх емоційного забарвлення. Уточнивши факти, виявивши об'єкт конфлікту і зробивши висновки, керівник викликає супротивні сторони і пропонує їм своє рішення, якщо це не дасть результат, взаємні претензії можуть бути висловлені учасниками конфлікту один одному на зборах. У цьому випадку рішення приймається після виступу учасників зборів, і головуючий, підбиваючи підсумок, висловлює вимоги всього колективу.

Якщо і збори не допомогли, необхідно використовувати адміністративні заходи: від повторних зауважень і вимог припинити конфлікт, висловленим конфліктуючим наодинці або в присутності їхніх товаришів, до адміністративних стягнень та попереджень, які в разі продовження конфлікту реалізуються практично.

Непрямі шляхи ліквідації наслідків конфлікту.

Об'єктивізація конфлікту. Слід розглянути причини зіткнення, розклавши їх по поличках. Обидві сторони по черзі беруть участь в обговоренні кожного пункту. При цьому конфлікт втрачає емоційну напругу, його легше врегулювати.

Погашення емоційного збудження. По черзі запрошуючи до себе всіх учасників конфлікту, керівник дає їм можливість повністю виговоритися. Тут необхідно проявити терпіння, не квапити і не перебивати мовця. Бажано підтримати його і емоційно. Причому емоційна підтримка ( співчутливий вираз обличчя старшого, начебто випадковий співчутливий вигук, співчутлива односкладова репліка, жест ) зовсім не говорить про згоду з поведінкою людини. Співчуття і згода – зовсім не одне і те ж. Виговорившись повністю ображений найчастіше самостійно згадує, що у його «супротивника»є і хороші сторони характеру і що, хоча він і відчуває себе постраждалим, міг би й сам вести себе розумніше, м'якше. Заспокоєна розрядкою людина легше приймає доводи старшого.

Авансування похвалою. Співчутливо вислухавши одного з конфліктуючих, слід зазначити будь-які його позитивні риси характеру, заслуги. Обов'язково треба вказати тільки те, що є насправді. І на цьому позитивному тлі висловити здивування з приводу скоєного вчинку, який призвів до конфлікту. Наприклад: « Ви ж багато читаєте, цікавитеся поезією, музикою, ви – людина тонка, душевна. Як же Ви могли так грубо розмовляти з товаришем, з дівчиною? або «У народі кажуть, що з двох сторін, що сперечаються винен той, хто розумніший. А Ви ж, дійсно, більш розвинені, значно здібніші більшості хлопців групи. Ось і робіть самі висновки». Нерідко цього буває достатньо, щоб викликати бажання піти на мирову.

Розкриття «секрету» рефері (суддею). Коли сварка зайшла занадто далеко і опоненти гранично напружені, не довіряють один одному, бажано, щоб авторитетна для обох сторін нейтральна людина в розмові спочатку з одним, а потім з іншим конфліктуючим сказала про їх загальну точку зору з якого-небудь питання, а ще краще (якщо, звичайно, це мало місце в дійсності) повідомила одному із спірних, як «суперник» за що-небудь його похвалив. Причому об'єкт звернення не повинен відчути, що його «ведуть» до примирення. Для цього більша частина розмови присвячується якоїсь цікавої і далекою від проблеми конфлікту темі і тільки побіжно, мимохідь, рефері стосується мети своєї бесіди. Ображений школяр, дізнавшись про хороше відкликання про нього конфліктуючого з ним товариша, мимоволі замислюється про компроміс.

Відтворення сказаного суперником. Старший просить одного з учасників конфлікту повторити дві-три останні фрази опонента. Мимоволі вникаючи в сенс слів «супротивника», сперечальник замислюється про справедливість, правильність своєї точки зору. А крім того, цей прийом зменшує напруження пристрастей. Доцільно також поміняти здобувачів, які сперечаються місцями. Один використовує в суперечці аргументи іншого, ставши на його позицію, і навпаки. Зробити це не просто. Але якщо авторитетному керівникові такий прийом вдається, то погляд на сварку очима суперника швидко втихомирює конфліктуючих. Однак, якщо серйозний конфлікт триває довго або педагог недостатньо авторитетний, образа не дозволяє скривдженому навіть тимчасово стати на позицію опонента.

Опора на духовність та інтелект конфліктуючих. Використовуючи технічні засоби (кіноапарат, магнітофон, відеомагнітофон), фіксують вираз облич і зміст аргументації конфліктуючих. Потім у присутності обох сторін старший жорстко, без поблажливості показує гримаси на обличчях і помилки в аргументації здобувачів, які сперечаються, а іноді і їх несумлінність, якщо вона мала місце. Нещадно викривається грубість, нетактовність, підміна тез опонентами. Після цього ставляться благородні цілі, доступні і близькі обом конфліктуючим.

Сором за те, що сталося, прагнення змінити свою поведінку, реабілітувати себе в очах старшого штовхають тих, хто посварився до зближення. Вдало і вчасно поставлена перед ними мета, спільна робота змушують їх забути про конфлікт, іноді роблять друзями.

Уникання конфлікту. Одним із способів відходу від конфлікту, уникнення вибору в складній ситуації є психологічні захисні механізми. Вони, з одного боку, характеризують загальні властивості особистості, з іншого боку, впливають на її розвиток. Відсутність захисних механізмів говорить про психічне нездоров'я індивіда, необхідності серйозного лікування. Захисні механізми допомагають людині зберегти своє «я», позбутися тривоги, хоча при цьому порушується об'єктивність відображення реального світу.

Першим вивчив захисні механізми, які несвідомо використовуються людиною, і класифікував їх 3. Фрейд. Найбільш прямим шляхом уникнення тривоги він назвав витіснення. Цей механізм дозволяє «забути», не усвідомлювати тривогу, яка викликана подіями минулого та сьогодення, які болісно зачіпають самопочуття особистості. Причому це не просто забування. Часто забувається не тільки конфлікт, але і все, що з ним пов'язано. Іноді, щоб відновити зниклі з пам'яті події необхідні інтенсивна психотерапія або гіпноз.

Механізм раціоналізації, або знецінення, допомагає індивіду в найскладніших ситуаціях зберегти своє «я». Позбавляючи привабливості те, що ми втратили, знецінюючи предмет або явище, ми намагаємося підтримувати свій імідж на досить високому рівні у власних очах. Спотворюючи сприйняття, ми зберігаємо свою гідність, не втрачаємо впевненості в собі.

Педагог часто стикається з цим механізмом, коли відчуває упередження вихованців при першій зустрічі з ними або виступає з публічною лекцією. Значна частина будь-якої аудиторії органічно не виносить, коли її вчать. Звідси наступні рекомендації: уникати менторських ноток в голосі, викладати матеріал у вигляді порад, але не у вигляді непорушних істин, повчань; знімаючи напругу у слухачів, починати розмову з яскравого, цікавого прикладу, факту чи з тези, яку поділяє більшість слухачів. Якщо на зборах присутні не тільки здобувачі, а й представники адміністрації не говорити про недоліки здобувачів, про їх незадовільне навчанні, або дисципліну, а доброзичливо радити, інструктувати, направляти на викорінення недоліків, ніколи не знімаючи провини особисто з себе.

Раціоналізація може бути усвідомленою. У цьому випадку вона полегшує становище людини в суспільстві, але не веде до самозаспокоєння. Значно частіше вона відноситься до неусвідомлюваних психічних станів, коли, заспокоюючи себе, людина, не замислюючись, погіршує, іноді окарикатурював об'єкт сприйняття. Таким чином, раціоналізація, не змінюючи навколишнього оточення, захищає психіку особистості і, тим самим, полегшує її адаптацію до конфліктної ситуації. Проте слід мати на увазі, що звичка до систематичних самовиправдань може ускладнити життя людини, перешкодити раціонально вирішити проблему, яка стоїть перед ним.

Механізм компенсації грає найважливішу роль в нашому житті. Здобувач вищої освіти, що потрапив в положення знедоленого в групі, який не отримує задоволення від спілкування з викладачами та товаришами, шукає поле діяльності, де він зможе домогтися успіху, завоювати повагу. Нерідко він знаходить шукане у дворовій компанії, в гуртку таких же, як він, позбавлених уваги оточуючих молодих людей, рідше в спортивній секції або хоровому колективі. Дуже часто в таких випадках його навчальні справи йдуть все гірше і гірше. Позашкільні заняття відволікають молоду людину від навчання, і старші марно ламають списи, проводячи спасенні бесіди, переконуючи юнака змінити спосіб життя, коло спілкування. До тих пір, поки не буде змінена його соціальна роль в колективі, його суспільне становище в навчальній групі, буде діяти розглянутий закон, він шукатиме компенсації, намагаючись зберегти своє «я», свою самооцінку.

Механізм ідентифікації – це несвідоме, рідше усвідомлене прагнення поставити себе на місце іншої людини, брати приклад для ідеалу. Деякі молоді люди сприймають свої індивідуальні особливості неадекватно. Недисциплінований, грубий юнак вважає, що у нього всі дані, щоб стати офіцером, прикордонником. Дівчина, за відгуками викладачів, яка не володіє елементарним тактом, яка не має бажання допомогти товаришам, коли вони що–небудь не розуміють, не допомагає матері у вихованні молодшого брата і сестри, впевнена, що після закінчення інституту стане педагогом-майстром. Недостатньо координований, повільний у вчинках і діях юнак мріє про лаври на великому рингу, ідентифікує себе з найсильнішим боксером країни. На жаль, проблеми ідентифікації не турбують багатьох викладачів. Вони не цікавляться ідеалами здобувачів. Не допомагають підопічним обрати гідний зразок, досягнення якого було б посильним для останніх, стало б для них потужним стимулом до самовиховання.

Механізм проекції, при якому людина приписує партнеру по спілкуванню свої позитивні чи негативні думки, вчинки, якості. У навчальному закладі нерідко керівники та колеги «допомагають» молодому викладачеві правильно зорієнтуватися у взаєминах у колективі групи, підказуючи, хто може порушити дисципліну, хто майстер підказки, з ким взагалі треба тримати вухо гостро. І, увійшовши в аудиторію, новачок особливо уважно дивиться на потенційних порушників. Замість того, щоб захопити їх роботою, педантично фіксує найменші порушення встановленого порядку. Згадує, як він сам ставився до вчителів, яких не любив і вважає, що ці «важкі» школярі також відносяться до нього. І нерідко бачить у звичайних витівках стомлених навчальними заняттями і роботою молодих людей грубі порушення порядку, законів моралі, замах на суспільні цінності.

Ми іноді сприймаємо ближнього не таким, яким він є, а таким, яким він нам здається. Це трапляється, коли ми приписуємо йому власні негативні думки або вчинки. Завжди, коли нам здається, що на нас не так дивляться, не так розмовляють, не поважають нас, необхідно спокійно, не дратуючись подумати, а може бути, ми приписуємо співрозмовнику своє власне ставлення, свої думки, мимоволі викривлюємо його позицію, діючи за механізмом проекції.

Викладач, який орієнтується у величезній сфері несвідомого, який здатний розібратися в конфлікті і вирішити його, який відучує вихованців від сварок і чвар і полегшує їм, таким чином, повсякденне життя, як правило користується високим авторитетом. Про такого вчителя з вдячністю пам'ятають довгі роки, а в колективі, яким він керує, завжди добрі стосунки.

І, нарешті, не слід боятися конфліктів у відносинах з окремими учнями, з групами здобувачів або студентів. На тлі загального благополуччя конфліктні ситуації можуть виявитися навіть корисними. Вони попереджають зайву заспокоєність, піднімають емоційний тонус. Важливо знати, що в гарному колективі конфлікт – епізод, а не система.

Для того, щоб попередити конфлікт потрібно запобігати помилкам викладачів у стилі керівництва студентами:

* невміння правильно сформулювати мету управління;
* невміння враховувати вікові та індивідуальні особливості студентів;
* недостатній кругозір викладача;
* нетактовність, а іноді навіть грубощі в стосунках зі студентами;
* невміння стимулювати поведінку і діяльність студента як покаранням, так і заохоченням;
* неправильне реагування на критику;
* викладач намагається не помічати конфлікту, не контролює вирішення питання;
* пристосовується до вимог конфліктуючих, не бажає псувати стосунки. Однак умовляння, потурання викликають у студентів насмішки, такого викладача перестають поважати.

Розглянемо два найтиповіші способи ставлення викладача до конфлікту зі студентами:

1. Активне ставлення до конфлікту. Викладач визнає конфліктну ситуацію та діє відповідно до власних моральних принципів і переконань, але ігнорує індивідуальними особливостями конфліктуючих. Через це серед студентів росте негативне ставлення до викладача.
2. Творче ставлення до конфлікту. Викладач поводить себе відповідно до ситуації, шукає вихід із неї. Одночасно ретельно аналізує ситуацію, прислухається до критики, розуміє її причини, виявляє об’єктивні чинники конфлікту, навіть звертається до арбітра.

Під час вирішення конфлікту треба навчитися поважати, возвеличувати, розуміти, приймати, вислуховувати Іншого, враховуючи його думку, вміти з ним взаємодіяти. Прийняти позицію іншого – це не означає повністю з нею погодитися. Прийняти – це побачити думку іншого, яка відрізняється від нашої, визнати, що інший має право на власну точку зору, на свою позицію, і ввібрати його позицію у свій внутрішній світ.

 Конфліктна ситуація не завжди переходить у конфлікт. Для цього потрібен ініціатор конфлікту. До конфліктних особистостей належать люди з неадекватною самооцінкою (завищеною і заниженою). Конфліктна людина вперта, запальна.

Викладач повинен учити членів студентського колективу не конфліктувати через дрібниці. Викладачу треба пам’ятати також про особливості юнацького віку. Юнацький вік характеризується підвищеною емоційністю, пристрасністю, моральною уразливістю, образливістю. До цього треба додати малий життєвий досвід (у вирішенні виробничих конфліктів). У студентів виникає образа, підвищується тривожність, негативний психічний стан викликає спалах негативних емоцій, порушується самоконтроль за поведінкою.

Іноді конфліктна поведінка може бути наслідком незадоволення собою, потреби в самоствердженні, а іноді думок про свою винятковість. В інших, навпаки, конфліктність є наслідком почуття неповноцінності, потреби в самоствердженні будь-яким засобом, яка задовольняється утвердженням своєї думки (хоча вона й помилкова, навіть коли це усвідомлюється).

Форми конфліктної поведінки студента:

* порушення трудової дисципліни;
* грубощі, зухвала поведінка;
* незгода і критика будь–яких пропозицій викладача;
* ігнорування педагогічних вимог, ухиляння від виконання завдань.

Як наслідок, у студентів на 70% знижується розумова працездатність. Більшість перестає працювати, виконувати навчальні завдання. Завдання викладача полягає в тому, щоб побачити конфлікт у момент його зародження, не дати йому дійти до зіткнення між його суб’єктами, творчо використовувати різноманітні педагогічні технології вирішення конфлікту. Стадії розвитку конфлікту:

* суперечність у поглядах, думках і оцінках;
* незадоволення;
* протидія («не буду!»);
* протиборство – всі сили спрямовані на іншу людину, розриваються теперішні зв’язки, виникає образа, зневага тощо;
* виникає інцидент – зіткнення неприємного характеру (викладач іде до декана, скарга, відмова від спілкування тощо).

Для вирішення конфлікту є два основні шляхи:

1) через зміну об’єктивної ситуації (переглянути обсяг навчального навантаження, змінити розклад занять тощо);

2) через зміну власної суб’єктивної позиції чи позиції студентів щодо ситуації конфлікту.

Проте важливо шукати шляхи задоволення інтересів обох сторін. Якщо конфлікт вирішується психологічно виправдано, він мобілізує розум, волю, зближує інтереси. Способи подолання причин конфлікту:

* ідеологічні – знімаються консенсусом (згодою);
* амбіційні – підкреслити значущість особистості іншої людини;
* етичні – керуватися нормами етикету, правилами внутрішнього розпорядку.

За К. Томасом є 5 стратегій поведінки в конфліктних ситуація, які в стилях поведінки викладача проявляються так: Стиль конкуренції (протиборство і тиск) – цей стиль використовує активна, вольова, самостійна, раціональна людина, яка звикла вирішувати проблеми власним шляхом. Проте такий викладач до того ж виходить, насамперед, із власних інтересів. Цей стиль можна використовувати за таких умов:

* коли результати вирішення проблеми дуже важливі, а інші варіанти не дадуть позитивного результату, у чому викладач упевнений, через це вирішує проблему власним шляхом;
* коли рішення треба приймати досить швидко, а студенти довіряють викладачу.

Стиль співдружності, співтворчості (співробітництво). До цього стилю найчастіше вдається викладач ініціативний. Він відстоює свої інтереси, а його активність спрямована на пошук шляхів одержання результатів, які важливі для обох сторін. Це найбільш ефективна стратегія поведінки учасників вирішення проблеми. Проблема вирішується разом, узгоджено.

Стиль компромісу – цей стиль ефективний у ситуаціях, коли обидві сторони мають однакові інтереси стосовно вирішення проблеми або інші підходи не будуть ефективними. Він є ефективним також, коли сторони зацікавлені в збереженні дружніх стосунків і кожна сторона орієнтується на певні поступки одна одній.

Стиль ухилення (уникання) – застосовують викладачі пасивні, хоча й досить раціональні. Проте вони не хочуть створювати в стосунках зі студентами напруженості і свідомо ухиляються від вирішення проблеми. Вони просто дають можливість це зробити самим студентам, одразу погоджуючись із пропозицією (думкою) студентів. Викладач здатний поступатися власними інтересами, коли має потребу у визнанні, у співпраці зі студентами. Коли можна застосовувати такий стиль? Якщо є протиріччя за таких умов:

* коли проблема не дуже важлива для обох сторін;
* коли викладач не володіє достатньою інформацією для вирішення проблеми;
* коли потрібен викладачу час, щоб одержати необхідну допоміжну інформацію;
* якщо викладач упевнений, що студенти мають більше шансів, щоб вирішити проблему правильно.

Стиль пристосування (відступ, поступка) – цей стиль найчастіше використовує викладач конформного типу. Педагог одразу відмовляється від своєї думки й ніколи її не відстоює. Коли доцільно звертатися до такого стилю? Якщо є проблеми за таких умов:

* коли стосунки зі студентами важливіші, ніж вирішення проблеми;
* коли пропозицію викладача ніхто не підтримує, хоча вона ефективніша;
* коли проблема важливіша для студентів, а не для викладача, то студенти можуть здобути цінний життєвий досвід («На помилках навчаються»).

Таким чином, під час вирішення проблемної ситуації викладач повинен швидко зорієнтуватися: що це за проблема, наскільки вона важлива, який прийом застосувати для знаходження оптимального засобу її вирішення та одержати консенсус (згоду).

Ефективною може бути, зокрема, така педагогічна тактика викладача: спочатку підняти студента до рівня рівного, потім вказати йому можливий шлях вирішення проблеми, ініціювати його активність, наділивши студента роллю суб’єкта ситуації і визнати його достойний вихід із протиріччя, а самому залишатися одночасно в тіні.

Проблеми виникають і в студентському колективі, а для їх вирішення нерідко запрошуються куратори. Завдання полягає в тому, щоб під час розв’язання проблеми виходити з колективних інтересів, а не вузько–прагматичних лише однієї людини. Звичайно, під час обговорення проблеми іноді треба обмірковувати різні погляди, різну інформацію. Проте важливо, щоб куратор мав свою думку й власну оцінку. Це важливо також для студентів, особливо якщо викладач авторитетний. Сумісне обговорення проблеми (на паритетних началах) дає можливість студентові реалізувати своє «Я», набути самостійність, самоствердитися.

Що треба робити при виникненні конфліктної ситуації?

1. Зберігати самовладання, витримку.
2. Дати можливість партнеру висловити претензії («випустити пару»).
3. Не «підливати олії у вогонь», не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб’єкта як особистості, не загрузнути в критиці.
4. Висловити прохання партнеру, сформулювати зміст претензії і кінцевий результат, якого він прагне.
5. Чітко та об’єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань партнера.
6. Намагатися дотримуватися рівності, обміркувуючи проблеми.
7. Якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприниження та з гідністю.
8. Прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє.
9. Намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

Найбільш ефективною формою спілкування в конфліктній ситуації є діалог викладача і студента (особливості діалогічного спілкування ми розглядали в попередній лекції). Чого не треба робити при виникненні конфліктної ситуації?

1. Не можна ставитися до партнера дуже критично або вороже.
2. Не приписувати йому негативних рис або поганих намірів.
3. Не демонструвати свою перевагу і зверхність.
4. Не обвинувачувати.
5. Не обрушувати на нього лавину претензій.
6. Не дозволяти собі бачити ситуацію лише зі свого боку.
7. Не ставити ультиматум: «Якщо Ви не зробите це, то…»

Якщо конфліктна ситуація своєчасно не вирішується, вона переростає в конфлікт. Поведінка викладача в ситуації педагогічного конфлікту зі студентами повинна бути вже іншою. Що треба пам’ятати викладачу при виникненні педагогічного конфлікту зі студентами?

1. За вирішення конфлікту відповідає викладач.
2. Якщо викладач йде на розширення конфліктної ситуації, то здебільшого ініціатором виникнення конфлікту був сам викладач.
3. У конфлікті завжди є об’єкт інтересу двох суб’єктів. Зіткнення розгортається навколо цього об’єкта: Г1 – O – Г2. Об’єкт може бути адміністративний, психологічний, етичний, ідеологічний (різне ставлення до цінностей) або амбіційний (через статус).
4. Із конфліктами викладачу належить справлятися самостійно (не скаржитися!).
5. Коли інформація про конфлікт передається іншому, можливі спотворення, суб’єктивні оцінки, помилки. Все це поглиблює напруженість конфліктної ситуації.
6. Треба пам’ятати, що поведінка викладача під час конфлікту – це модель поведінки майбутнього вчителя у вирішенні конфліктів з учнями.
7. Під час обговорення конфлікту на групових зборах крім визнання своєї помилки й того погляду, який справедливий, на перше місце поставити інтереси студента (-ів).
8. Володіє конфліктом той, хто володіє аргументацією.

Засоби вирішення конфліктів:

1. Картографія конфлікту: визначення проблеми, його учасників і хто чого побоюється, які потреби відстоюються. Кожен висловлює свою точку зору, вислуховує інших, виникає можливість сформулювати новий варіант вирішення проблеми, який задовольняє всіх.
2. Вироблення альтернативних варіантів виходу з конфлікту, які аналізуються. Обирається той, який справедливий для всіх, який достатній для задоволення потреб кожного.
3. Переговори проходять поетапно:

а) підготовчий – збір фактів, їх аналіз;

б) процес переговорів;

в) їх завершення, прийняття згоди.

1. Посередництво – запрошується третя особа, яка в конфлікті не бере участі та є об’єктивною.

Функції посередника:

– вирішувати проблему без звинувачень, виправдувань, порушення етики та привести конфліктуючі сторони до згоди;

– вислуховувати учасників конфлікту; кожна сторона повинна повторити те, що було вже сказано, і висловити своє ставлення до конфлікту;

– вирішення конфлікту, а для цього треба вислухати, які умови пропонує кожна сторона для досягнення згоди та обрати найкращу.

Посередник допомагає обом сторонам досягти того, чого вони бажають. Це прямі методи вирішення конфліктів. Профілактикою виникнення конфліктів є розвиток рефлексивної поведінки, емпатії, навчання вмінню співробітничати з іншими, переборення власної впертості тощо.

Якщо причиною конфлікту є негативне (часто несправедливе) ставлення студента до викладача, чи можна змінити його на краще? Які існують засоби корекції взаємних оцінних ставлень у системі «студент – викладач»? Оцінка, «виставлена» викладачеві, звичайно, не завжди об’єктивно відбиває реальний рівень його професійної обізнаності, педагогічної майстерності або людських якостей. Однак реалії педагогічної взаємодії такі, що саме ця оцінка може визначати систему ставлень і ефективність педагогічного впливу загалом. Викладачеві тут не зайве дотримуватися відомого: перш ніж планувати систему педагогічної взаємодії, треба викликати в студента позитивне (прихильне) ставлення до себе, сподобатися йому.

Між вихователем і вихованцем має виникнути атракція, тобто привабливість, потяг один до одного, що супроводжується позитивними емоціями. Ефективність педагогічної взаємодії забезпечується передусім авторитетністю викладача – високим ступенем значущості (референтності) для студентів його педагогічних проявів.

У соціальній психології для позначення групи, з якою людина вважає себе пов’язаною щонайтісніше й авторитет якої вважає для себе обов’язковим, вживається поняття «референтна група» – саме сюди входять найбільш авторитетні педагоги (чинники, які визначають авторитетність викладача, розглядаються в наступній темі).

Тут лише зазначимо, що невисокий рівень професіоналізму педагога, зокрема необ’єктивність оцінювання студентської роботи, не є визначальним чинником негативного ставлення студентів до нього. Причини часто містяться в емоційно-афективній сфері викладача.

Можна порадити прості правила Д. Карнегі, які також у педагогічній практиці допоможуть викликати симпатію і повагу студентів. Ось вони:

1. Виявляйте щире зацікавлення ними.

2. Посміхайтеся!

3. Не забувайте, що для людини її ім’я звучить найсолодше й гордо будь-якою мовою.

4. Будьте уважними слухачами. Спонукайте інших говорити про них самих.

5. Допомагайте людям реалізувати їхнє прагнення до усвідомлення власної значущості й робіть це щиро.

До цього можна додати:

* зберігайте впевненість у собі за будь-якої ситуації;
* будьте завжди чесними й щирими в спілкуванні зі студентами;
* любіть і поважайте своїх вихованців;
* «Нам подобаються всі, кому ми подобаємося» (Д. Майєрс);
* розширюйте соціальні контакти зі студентами, цікавтеся їхнім життям;
* не приховуйте свого почуття гумору;
* не забувайте про зовнішній вигляд, намагайтеся бути завжди охайним.

Конфлікт, який не має вирішення, дуже рідкісне явище, хоча люди часто саме так його оцінюють, щоб виправдати свою некомпетентність. Такі конфлікти породжуються ситуаціями психологічного (або соціального) характеру – слабкість, лінощі та ін. Треба здійснити великі зусилля, щоб піднятися і над собою, і над обставинами. Якими професійними якостями та вміннями повинен володіти педагог для успішного вирішення конфлікту? Серед них найважливішими є такі:

* передбачати наслідки свого педагогічного впливу;
* бачити проблему, протиріччя;
* соціально-психологічна проникливість, уміння правильно оцінити конфліктну ситуацію («надситуативне бачення ситуації»), сформувати неупереджене уявлення про сторони конфлікту;
* визнавати автономію особистості студента;
* сприймати іншого як носія свого внутрішнього індивідуального світу;
* апелювати до свідомості студента;
* генерувати ідеї у відповідь на конкретні пропозиції студента, з повагою приймати будь-яку його думку;
* розвивати самостійність у судженнях студента та здатність самостійно шукати вихід зі становища;
* враховувати емоційний стан студентів, співпереживати йому в момент конфлікту;
* зберігати почуття власної гідності;
* надавати педагогічним вимогам культуровідповідну форму (прохання, ділове розпорядження), порада («Можна Вам порадити…»); рекомендація («Можна Вам запропонувати…»); побажання («Мені б хотілося…»); запрошення до дії чи до обговорення проблем.

Педагогічна вимога повинна включати можливість потенційного вибору в широких межах її виконання («Ви могли б здати самостійну роботу не сьогодні (завтра), а наступного тижня, коли виконаєте»). Проте бувають і випадки, коли в суперечці стикаються сутності, життєві смисли, виробничі інтереси, які багато чого значать для обох сторін: від вирішення таких суперечностей залежить і подальша діяльність, і плани на майбутнє. Тоді поведінка кожної сторони стає напруженою, від кожного вимагаються душевні зусилля тощо. Іноді навіть порушуються межі тактовності.

Покращення трудової дисципліни не можна досягнути лише адміністративними методами. При демократизації освіти вимоги до студентів посилюються, але засоби впливу на них змінюються: застосовуються не авторитарні методи, а логіка переконання, аргументації, власний приклад. Саме тому підвищуються вимоги до інтелекту викладача, його ерудиції, психолого-педагогічної підготовки, у тому числі і вміння вирішувати конфлікти.

**2.3. Результати дослідження і рекомендації для майбутніх педагогів у вирішенні педагогічних конфліктів**

Аналіз літературних джерел показує, що існують дослідження, які вивчають вплив особистісних особливостей на виникнення конфлікту. У своєму дослідженні ми також вивчали особливості «неконфліктного» і «конфліктного» викладача і студента. Згідно з даними нашого соцопитування «неконфліктний» викладач – людина м'яка, недомінантна в спілкуванні; відрізняється хорошим знанням предмета, емоційною витримкою, врівноваженістю; широкою ерудицією; привітністю, сумлінністю.

«Конфліктний» викладач – людина більш жорстка, домінантна в спілкуванні; відрізняється умінням зацікавлювати своїм предметом, упевненістю, рішучістю, знанням предмета, енергійністю, наполегливістю.

З точки зору студентів «конфліктний» і «неконфліктний» викладачі сильно відрізняються один від одного за такими якостями: «авторитет серед студентів», «доброзичливість, відсутність критиканства і прискіпливості до людей», «здатність зрозуміти інших, ставити себе на їх місце», «теплота щирість в відносинах до людей», «великодушність, терпимість до недоліків інших».

Наші дослідження показують, що одним з найважливіших професійних якостей викладача є здатність розуміти студентів та адекватно оцінювати їхні особистісні якості. Однак викладачі, як правило, прикладають дуже мало зусиль, щоб підвищити свою підготовку в цій області. Це можна пояснити тим, що викладачі зазвичай переоцінюють свої знання і рівень підготовки в цій області.

За оцінками викладачів, «конфліктний» і «неконфліктний» студенти найбільш сильно відрізняються за такими якостями: «тактовність, ввічливість, делікатність», «вміння коригувати свою поведінку з урахуванням зауважень і порад інших», «доброзичливість, відсутність критиканства і прискіпливості до людей», «дисципліноване, сумлінне, відповідальне ставлення до навчання», «готовність прислухатися до інших, погодитися з їх аргументованими доводами». Ці результати дають змогу стверджувати, що провідним джерелом деформації педагогічного спілкування та виникнення конфліктів є соціальна перцепція.

Отримані емпіричні дані вивчення міжособистісного конфлікту в діаді викладач-студент дозволяють зробити наступні висновки:

1. Конфлікт в діаді викладач студент – досить поширене явище. Серед опитаних (як викладачів, так і студентів ВНЗ) більш ніж у 1.4 був хоча б один конфлікт.
2. Найбільш часто конфлікт викликається наступними діями викладача: неповажне ставлення викладача; незрозумілий виклад навчального матеріалу; байдужість викладача до потреб студентів; необ'єктивна оцінка роботи.

Студенти часто ініціюють конфлікт наступними діями: невідвідування занять; невиконання завдань викладача; списування під час контрольної роботи (іспиту).

1. Найбільш поширеною установкою поведінки в конфліктній ситуації у викладачів і студентів є «компроміс». Існує статистично достовірний зв'язок між «справедливим» розв'язанням конфлікту та впливом наслідків конфлікту на діяльність і міжособистісні стосунки.

Вивчення різних досліджень, в тому числі соціологічне дослідження проведене нами, дозволяє стверджувати, що для профілактики і запобігання конфліктам необхідно використовувати комплексний, системних підхід. Комплекс заходів щодо профілактики і запобігання конфліктам в діаді «викладач-студент» можна представити у такому вигляді:

1. Зниження суб'єктивних причин конфліктів. Включає в себе такі заходи: заздалегідь ознайомити здобувачів про вид контролю і про критерії, згідно з якими буде визначатися рівень знань; використовувати об'єктивні способи оцінки знань (наприклад, комп'ютерне тестування).
2. Конструктивне врегулювання конфліктів. Необхідні заходи: курси підвищення кваліфікації для викладачів; введення в навчальну програму студентів дисципліни «Конфліктологія»; соціально–психологічні тренінги для викладачів і студентів; розвиток емпатичного потенціалу.
3. Зниження об'єктивни причин конфліктів – поліпшення соціального статусу викладача і студента Для викладачів – гідна оплата праці, адекватні норми праці. Для студентів – гідна стипендія, перспектива працевлаштування.

Розглянемо ці напрямки більш докладно.

Перше – це зниження суб'єктивних причин конфліктів. Як показують результати дослідження, конфлікт часто ініціюється наступними діями викладача: «необ'єктивна оцінка роботи, прискіпливість», «відмова поставити залік або потрібну оцінку на іспиті». Для попередження таких ситуацій педагогу важливо заздалегідь ознайомити здобувачів про вид контролю і про критерії, згідно з якими буде визначатися рівень знань здобувачів. Іншими словами, студент повинен мати якомога чіткіше уявлення про те, який рівень знань необхідний для отримання тієї чи іншої оцінки і міг самостійно визначити свою підготовку. Крім цього, необхідно використовувати, як можна більш об'єктивні способи оцінки знань, одним з таких методів може стати тестування. Для більшої об'єктивності такої тест може бути реалізований у вигляді комп'ютерної програми, яка сама оцінювала б рівень підготовки учня. Всі ці рекомендації будуть сприяти підвищенню об'єктивності оцінки та самооцінки знань студентів, що призведе до зниження можливостей порушення нормативних очікувань у студентів і тим самим буде сприяти зниженню ймовірності виникнення конфлікту з цієї причини.

Якщо розглядати дії студентів, які найбільш часто призводять до конфліктів, то для запобігання таких ситуацій як «порушення правил поведінки в громадських місцях», «невиконання завдань викладача», «невідвідування занять» існують нормативні документи, що регламентують дії викладача і студента в таких ситуаціях, з якими необхідно ознайомити обидві сторони. Крім цього, для того, щоб ці положення стали реальними нормами, частиною вузівської культури, важливо, що б їх почали дотримуватися викладачі на всіх кафедрах.

Зниження числа конфліктних ситуацій буде сприяти зниженню числа конфліктів, однак, як відомо, повне позбавлення від конфліктних ситуацій неможливо, а значить, що конфлікти будуть. Тому стає важливим конструктивне врегулювання цих конфліктів, це є досить актуальною проблемою, особливо для педагогічних конфліктів, тому що дуже велика частка таких конфліктів вирішується деструктивно. У зв'язку з цим важливо включити в курси підвищення кваліфікації викладачів і в навчальну програму студентів таку дисципліну, як «конфліктологія», де давалися б теоретичні основи конфліктології та основний упор був би зроблений на практичні методи врегулювання педагогічних конфліктів.

Широкі можливості в цьому плані має соціально-психологічний тренінг, за допомогою якого можна проводити навчання навичкам спілкування, розвивати сінзітівность, емпатію, формувати і розвивати навички використання конструктивних стратегій поведінки в конфлікті, моделювати проблемні ситуації.

Сучасні дослідники в сфері педагогічних конфліктів звертають увагу на таке поняття як емпатичний потенціал. Емпатичний потенціал визначається як «сукупність фізичних, психічних, інтелектуальних, духовних, творчих і художніх можливостей людини, розкриваючи які, вона пізнає свою індивідуальність і здійснює свій особистісний розвиток» [6, С. 154]. У науковій сфері емпатичний потенціал використовується одночасно і як психолого-педагогічна, і як соціологічна категорія – складова людського потенціалу, який є сукупність якостей, що включають здібності, які забезпечують життєдіяльність його носіїв. Відзначимо, що немає єдиного визначення цієї категорії. У своїй роботі ми розуміємо під емпатичним потенціалом інтеграційну характеристику особистості, що включає цілісність знань, умінь, навичок, здібностей, потреб, що дозволяє адекватно розуміти, емоційно відгукуватися і сприяти переживанням партнера, оптимально змінювати стратегію спілкування відповідно до нових умов. Вважаємо, що емпатичний потенціал можна розглядати як одну з умов підвищення ефективності розв'язання конфліктів – якщо розуміти під ефективно вирішеним конфліктом той, в результаті якого його учасникам вдалося дійти згоди і зафіксувати результат.

Для розвитку емпатичного потенціалу і, тим самим, підвищення ефективності вирішення конфліктів ми пропонуємо використовувати при підготовці фахівців рольові та ігрові технології, включення яких у програму проведеної педагогічної діагностики відбувається через впровадження в навчальний процес. При підготовці майбутнього фахівця в рамках предметів «Конфліктологія» і «Педагогічна конфліктологія» студентів варто поміщати в різноманітні життєві ситуації в різному статусі. При цьому в рамках проведення занять в групах необхідно виділяли в ігрових технологіях специфічну професійну спрямованість.

Також необхідно впроваджувати у навчальний процес тестування, спрямовані на вивчення рівня конфлікто- і стресостійкості, рівня агресії та інших характеристик. Вважаємо, що застосування даних тестів допоможе майбутньому фахівцю виявити слабкі місця у власному характері, вкаже на прогалини в знаннях і допоможе зосередитися на виправленні недоліків – а значить, дозволить розвинути емпатичний потенціал і зменшить можливі негативні наслідки майбутніх конфліктів.**Як готувати майбутніх педагогів до вирішення педагогічних конфліктів в процесі професійної підготовки**

1. Орієнтувати на інтереси оточуючих людей: бачити навколо себе осіб, слухати (і чути!) їх, розуміти, приймати такими, якими вони є.
2. Цінувати себе за ставлення до людей. У центрі уваги має бути ставлення до іншої людини (дитини): увага до неї, повага, доброзичливість, емпатія.
3. Тренінгові заняття з формування асертивності (гнучкості), переборення пасивності або агресивності, проведення ділових ігор. (Є тест на асертивність і шкала асертивності А. Солтера).
4. Відкриті консультування студентів із вирішення конфліктних ситуацій.

Надзвичайно важливо розвивати в студентів соціально–перцептивні уміння для неупередженого сприйняття конфліктної ситуації та об’єктивної оцінки опонента. До того ж потрібно враховувати деякі відомі закономірності соціальної перцепції.

Оцінюючи діяльність педагога, студенти можуть припускатися «фундаментальної помилки атрибуції» (Д. Майєрс): недооцінювати ситуаційні (наприклад, неготовність студентів до заняття, організаційна неузгодженість у навчальному процесі, хворобливий стан тощо) і переоцінювати диспозиційні (стійкі риси, мотиви, установки) впливи на його педагогічні дії. Запобігає цьому застосування інтерактивних методик (В. В. Власенко, 1995).

Окрім того, аналізуючи результати взаємної перцепції, треба зважати на виявлені під час взаємин ефекти такого характеру: первинності – оцінне ставлення до нового викладача найчастіше визначається первинною інформацією про нього, особливо тією, що надходить каналом «студентського перцептивного досвіду»: якщо оцінка попередників позитивна, то ставлення до нього нових студентів також буде радше позитивним, і навпаки; новизни – під час оцінювання викладача, з яким студенти мають тривалу взаємодію, значущою є остання, найсвіжіша інформація про нього; ореолу – в умовах дефіциту інформації про викладача загальне оцінне враження про нього (симпатія чи антипатія) поширюється на сприйняття й оцінювання його професійно–рольових якостей.

Ось чому при першому несприятливому враженні про викладача навіть подальші ефективні його педагогічні дії недооцінюватимуться; стереотипізації – поширення серед студентів певних оцінних стереотипів щодо викладачів за їхньою приналежністю до групи, наприклад, «фізиків» або «ліриків», «молодих» або «досвідчених», чоловічої або жіночої статі тощо; краю – увага студентів більше фіксується на тих викладачах, прізвища яких розміщені на початку й наприкінці списку оцінюваних. Тому, за очевидної зручності такого списку під час опрацювання результатів опитування, доцільно прізвища викладачів зазначати в довільному порядку. Для набуття студентами досвіду неконфліктної педагогічної взаємодії ефективним є запровадження нетрадиційних форм організації навчання й активних методів роботи студентів, серед яких:

1. Інтегровані заняття, які сприяють активізації оптимальних взаємин студентів із викладачем (особливо, коли заняття проводять два викладачі) і студентів між собою. Як наслідок, студенти активно обмінюються інформацією, реалізують і засвоюють певні педагогічно-рольові функції. В умовах безпосереднього соціального порівняння викладачі свідомо дотримуються педагогічно доцільних професійно-рольових програм поведінки.
2. Заняття-гра, яке створює сприятливу емоційну атмосферу без надмірного психологічного напруження і хвилювання, сприяє ідентифікації студента з новою соціально-професійною роллю (зокрема, «педагог»), знімає бар’єр «соціального статусу» в спілкуванні студента з викладачем тощо.
3. Заняття-діалог, під час якого найповніше забезпечується комунікативна взаємодія студентів між собою та з викладачем, здійснюється взаємообмін соціально–рольовими функціями. Така робота не тільки розвиває комунікативні вміння майбутнього викладача, а завдяки дії механізму «соціальної фасилітації» (посиленню домінантних реакцій у присутності інших) покращує виконання завдання, яке полягає в тому, щоб логічно переконати свого опонента. Це сприяє підвищенню самооцінки студентів, вселяє впевненість у собі.
4. Учасники діалогу можуть мінятися ролями (у тому числі й викладач зі студентом). Це дозволяє зіставити результати обговорення проблеми, активізувати для обговорення якомога більше студентів, кожному проявити себе ініціатором у діалозі, показати вміння висловлювати свою думку публічно. Присутні є одночасно і слухачами, і експертами, і потенційними учасниками самого діалогу.
5. Колективні форми роботи, зокрема співробітництво студентів у парі змінного складу тощо.